



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



RESPUBLIKINIS
PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ
CENTRAS

ATVEJO VADYBOS MOKYMŲ PROGRAMOS METODIKA

Projektas „Integruotų priklausomybės ligų gydymo paslaugų kokybės ir prieinamumo gerinimas“,

kodas 08.4.2-ESFA-V-621-01-0001

2020

Šią mokymų programos metodiką parengė dr. Aušra Širvinskienė

Programos konsultantė ir redaktorė Dovilė Mačiulytė

Mokymų programos metodika parengta įgyvendinant iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą „Integruotų priklausomybės ligų gydymo paslaugų kokybės ir prieinamumo gerinimas“, kodas 08.4.2-ESFA-V-621-01-0001. Projektą įgyvendina Respublikinis priklausomybės ligų centras.

Pagrindiniai projekto tikslai :

1. Sukurti integruotą ankstyvosios diagnostikos, priklausomybės gydymo ir socialinės pagalbos sistemą, kuri padidins asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros bei socialinių paslaugų prieinamumą ir kokybę asmenims, piktnaudžiaujantiems alkoholiu ir kitomis psichoaktyviosiomis medžiagomis, socialinės rizikos šeimoms ir jose gyvenantiems vaikams.
2. Kelti priklausomybės ligų srityje dirbančių specialistų kvalifikaciją ir profesinius sugebėjimus. Siekiama, kad specialistų mokymas didins specialistų darbo našumą ir kels bendrą teikiamų paslaugų kokybę. Specialistai galės plačiau taikyti atvejo vadybos, motyvacinio interviu, ankstyvosios diagnostikos ir kitus, mokslu pagrįstus, pagalbos metodus.

© Respublikinis priklausomybės ligų centras

Gerosios Vilties 3, Vilnius LT-03147

TURINYS

| | |
|--|----|
| ĮŽANGA | 5 |
| MOKYMŲ PROGRAMOS PRISTATYMAS | 7 |
| PASIRUOŠIMAS MOKYMAMS..... | 8 |
| PIRMA DALIS: SUSIPAŽINIMAS, MOKYMŲ PRISTATYMAS, MOKYMŲ DALYVIŲ LŪKESČIŲ IDENTIFIKAVIMAS IR MOKYMŲ TAISYKLIŲ NUSTATYMAS..... | 10 |
| ANTRA DALIS: ĮVADAS Į TEMĄ. ATVEJO VADYBOS APIBRĖŽIMAS IR ATVEJO VADYBININKO PAREIGOS IR FUNKCIJOS | 13 |
| TREČIA DALIS: IŠŠŪKIAI TAIKANT ATVEJO VADYBOS METODĄ..... | 21 |
| KETVIRTA DALIS: PAGRINDINIAI EFEKTYVIOS ATVEJO VADYBOS PRINCIPAI..... | 24 |
| PENKTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „NUOSTATŲ LINIUOTĖ“..... | 30 |
| ŠEŠTA DALIS: ATVEJO VADYBOS PROCESO PLANAVIMO PRISTATYMAS..... | 33 |
| SEPTINTA DALIS: KIEKVIENO IŠ ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIŲ APTARIMAS (KONTAKTO UŽMEZGIMAS IR ĮVERTINIMAS) | 38 |
| AŠTUNTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „KAIP PAKVIESTI POKALBIUI IR ĮVERTINTI ASMENS POREIKIUS“ | 44 |
| DEVINTA DALIS: KIEKVIENO IŠ ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIŲ APTARIMAS: PLANO SYDARYMAS IR TIKSLŲ NUSTATYMAS. PLANO ĮGYVENDINIMAS..... | 46 |
| DEŠIMTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „ATVEJO APTARIMAS IR ANALIZĖ“ | 50 |
| VIENUOLIKTA DALIS: KIEKVIENO IŠ ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIŲ APTARIMAS: STEBĖSENA (MONITORINGAS), ĮVERTINIMAS IR UŽBAIGIMAS..... | 54 |
| DVYLIKTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „REZULTATŲ ĮVERTINIMAS IR UŽBAIGIMAS“ | 58 |
| TRYLIKTA DALIS: ATVEJO VADYBOS SIEKIAMAS REZULTATAS | 60 |
| KETURIOLIKTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „SĖKMĖS ŽEMĖLAPIS“ | 63 |
| PENKIOLIKTA DALIS: MOKYMŲ APIBENDRINIMAS IR UŽBAIGIMAS | 65 |
| PRIEDAS NR. 1..... | 67 |

| | |
|---|----|
| PATARIMAI IR REKOMENDACIJOS PADEDANČIOS SUSITELKTI Į KLIENTĄ IR IŠREIKŠTI EMPATIJĄ..... | 67 |
| PRIEDAS NR. 2..... | 70 |
| PIRMO ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIO – KONTAKTO UŽMEZGIMAS IR ĮVERTINIMAS – KONTROLINIS SĄRAŠAS..... | 70 |
| PRIEDAS NR. 3..... | 71 |
| ATVEJO PAVYZDYS, SKIRTAS PLANO SUDARYMO UŽDUOČIAI..... | 71 |
| PRIEDAS NR. 4..... | 73 |
| PAGALBOS PLANAVIMO ALGORITMAS..... | 73 |
| PRIEDAS NR. 5..... | 74 |
| ATVEJO PAVYZDYS, SKIRTAS REZULTATŲ ĮVERTINIMO IR ATVEJO UŽBAIGIMO UŽDUOČIAI..... | 74 |
| PRIEDAS NR. 6..... | 76 |
| VERTINIMO FORMA | 76 |

IŽANGA

Mokymų programos aktualumas

Žalingas psichoaktyvių medžiagų vartojimas, ar priklausomybė nuo jų, yra kompleksinė problema, kurios sprendimui ir / ar pagalbos organizavimui reikia daugelio institucijų įsitraukimo. Organizuojant žalingai vartojančių ar priklausomų nuo alkoholio ar kitų psichoaktyvių medžiagų asmenų gydymą ir / ar pagalbą reikia atsižvelgti į asmens motyvaciją, medicininės ir / ar socialinės pagalbos prieinamumą, teisinių problemų sprendimo galimybes ir socialinės aplinkos įtaką. Todėl specialistams, dirbantiems su šiais asmenimis, tenka daug iššūkių, siekiant užtikrinti efektyvų ir kokybišką pagalbos procesą.

Siekiant efektyvios veiklos organizavimo ir paslaugų prieinamumo gerinimo priklausomybe sergantiems asmenims, labai svarbus paslaugų ir viso pagalbos proceso tarp skirtingų institucijų ir / ar specialistų tęstinumas ir koordinavimas. Užsienio praktika rodo, kad atvejo vadybos taikymas organizuojant pagalbą žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojantiems ar nuo jų priklausomiems asmenims turi du pagrindinius teigiamus aspektus. T.y. atvejo vadybos taikymas užtikrina ilgesnį pacientų išbuvimą gydymo programose, tuo pačiu gydymo programos yra efektyvesnės jeigu jų metu yra sprendžiamos socialinės, teisinės ir kitos asmens problemos¹. Tyrimai rodo, kad taikant atvejo vadybą trumpėja stacionariųjų paslaugų trukmė, ilgėja remisija, labiau įsitraukiama į bendruomenėse teikiamą pagalbą (pvz. savivalbos grupės), didėja pacientų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir gerėja bendra gyvenimo kokybė². Atvejo vadybos metodo taikymas užtikrina visapusišką pagalbą – individualios asmens situacijos vertinimą, pagalbos planavimą ir koordinavimą siekiant sklandaus ir efektyvaus būtinų paslaugų tarp skirtingų sektorių ir / ar institucijų integravimo³.

Mokymų programos tikslinė grupė

Mokymų programa skirta su socialinės rizikos grupių asmenimis dirbančių specialistų kvalifikacijai tobulinimui.

Mokymų programos tikslas

Mokymų vadovo tikslas – plėsti specialistų, dirbančių su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais ar nuo jų priklausomais asmenimis gebėjimus, žinias, nuostatas ir motyvaciją.

Mokymų programos siekiamas rezultatas

¹ Informacijos internetinė prieiga: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64863/pdf/Bookshelf_NBK64863

² Informacijos internetinė prieiga: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02791072.2007.10399867>

³ Informacijos internetinė prieiga: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64863/pdf/Bookshelf_NBK64863.pdf

Specialistų apmokymas kels bendrą teikiamų paslaugų kokybę su tikslu mažinti priklausomų nuo psichoaktyvių medžiagų asmenų atkryčio galimybę bei didins specialistų darbo našumą.

Kaip naudotis šia mokymų programa

Šią mokymų programą sudaro 8-nių akademinį valandų atvejo vadybos mokymų kursas, iš kurių 4 akademinės valandos skirtos atvejo vadybos teoriniai daliai ir 4 akademinės valandos praktinei atvejo vadybos daliai.

Šio mokymo vadovo struktūra susideda iš 7 teorinių temų ir 8 praktinių užsiėmimų. Kiekvieną iš mokomųjų užsiėmimų sudaro po keturis skirsnius, kurie padeda dėstytojui pasirengti atsižvelgiant į skirtingus mokymo lygius:

Skirsniuose „*Laikas*“, *Tikslas*“ ir „*Naudojami metodai*“ nurodomas laikas, apibendrinami pagrindiniai tikslai, kurių reikia pasiekti užsiėmimo metu, ir nurodoma naudotina medžiaga (skaidrės ir / ar dalijamoji medžiaga) ir metodai.

Skirsnyje „*Medžiaga dėstytojui*“ nurodomos temos, aptartinos užsiėmimo metu, ir rekomenduojama kiekvienos temos nagrinėjimo trukmė.

Skirsnyje „*Raktiniai užsiėmimo aspektai*“ pateikiami išsamūs paaiškinimai ir patarimai, pagrindiniai išdėstytos temos akcentai.

Šios mokymų programos prieduose yra pateikiamos skaidrės, dalijamoji medžiaga mokymų dalyviams, papildoma informacija (atvejai ir kt.), mokymų vertinimo anketa.

MOKYMŲ PROGRAMOS PRISTATYMAS

Šią mokymų programą sudaro 8-nių akademinų valandų atvejo vadybos mokymų kursas, iš kurių 4 akademinės valandos skirtos atvejo vadybos teoriniai daliai ir 4 akademinės valandos praktinei atvejo vadybos daliai.

| Tema | Laikas | Metodai |
|--|---------|---|
| 1 dalis. Susipažinimas. Mokymų pristatymas. Mokymų dalyvių lūkesčių identifikavimas. Mokymų taisyklių nustatymas. | 20 min. | Pratimas skirtas susipažinimui (praktinis užsiėmimas). |
| 2 dalis. Įvadas į temą. Atvejo vadybos apibrėžimas. | 45 min. | Paskaita (teorija) |
| 3 dalis. Iššūčiai taikant atvejo vadybos metodą | 25 min. | Darbas mažose grupėse (praktinis užsiėmimas) |
| 4 dalis. Pagrindiniai efektyvios atvejo vadybos principai | 20 min. | Paskaita (teorija) |
| 5 dalis. Praktinis užsiėmimas „Nuostatų liniuotė“ | 20 min. | Interaktyvus žaidimas „Nuostatų liniuotė“ (praktinis užsiėmimas) |
| 6 dalis. Atvejo vadybos proceso planavimo pristatymas | 25 min. | Paskaita (teorija) |
| 7 dalis. Kiekvieno iš atvejo vadybos proceso žingsnių aptarimas: kontakto užmezgimas ir įtraukimas; įvertinimas | 20 min. | Paskaita (teorija) |
| 8 dalis. Praktinis užsiėmimas „Kaip pakviesti pokalbiui ir įvertinti asmens poreikius?“ | 25 min. | Darbas mažose grupėse (praktinis užsiėmimas) |
| 9 dalis. Kiekvieno iš atvejo vadybos proceso žingsnių aptarimas: plano sudarymas ir tikslų nustatymas; plano įgyvendinimas | 25 min. | Paskaita (teorija) |
| 10 dalis. Praktinis užsiėmimas „Atvejo aptarimas ir analizė“ | 20 min. | Atvejo aptarimas ir analizė mažose grupėse (praktinis užsiėmimas) |
| 11 dalis. Kiekvieno iš atvejo vadybos proceso žingsnių aptarimas: stebėseną (monitoringas), įvertinimas ir užbaigimas | 25 min. | Paskaita (teorija) |
| 12 dalis. Praktinis užsiėmimas „Rezultatų įvertinimas ir užbaigimas“ | 25 min. | Atvejo aptarimas ir analizė mažose grupėse (praktinis užsiėmimas) |
| 13 dalis. Atvejo vadybos siekiamas rezultatas | 25 min. | Paskaita (teorija) |
| 14 dalis. Praktinis užsiėmimas „Sėkmės žemėlapis“ | 25 min. | Interaktyvus žaidimas „Sėkmės žemėlapis“ (praktinis užsiėmimas) |
| 15 dalis. Mokymų apibendrinimas ir užbaigimas | 20 min. | Apžvalga ir diskusija |

PASIRUOŠIMAS MOKYMAMS

Šiame skyriuje pateikiama informacija, padėsianti dėstytojams suplanuoti ir įgyvendinti teorinės mokymų dalies dėstymą ar atlikti pasirinktus praktinius užsiėmimus.

Išankstinis pasirengimas ir patarimai mokymų dėstytojams

- Patikrinkite, ar turite pakankamai atspausdintos dalijamosios medžiagos dalyviams, bei kitos reikalingos medžiagos.
- Pasirūpinkite, kad būtų parengti pakabinami bloknotai, būtų pakankamai įvairių spalvų markerių ir kitų reikalingų priemonių.
- Pradėdami dirbti turime pradėti nuo to, ką dalyviai žino t.y. nuo jų požiūrio ir patirties. Tai leidžia kartu ieškoti ir atrasti naujų minčių ir gauti naujos patirties. Svarbu prisiminti, kad visi žmonės turi minčių ir nuomonių apie problemas ir klausimus, su kuriais susiduria kasdienybėje. Šias žinias įgyja šeimoje, socialinėje aplinkoje, iš savo pačių patirties, skaitydami, mokykloje, universitete, per televiziją, radiją, diskusijų metu ir t.t.
- Reiktų skatinti žmonių dalyvavimą diskusijose ir skatinti kuo daugiau mokytis vieniems iš kitų. Grupinis darbas sustiprina gebėjimą mokytis, padeda surasti ir tyrinėti naujas idėjas ir analizuoti naują informaciją.
- Stengtis, kad žmonės, dirbdami grupėje, priėtų prie konkrečių išvadų, susijusių su analizuojama tema ir pateikta užduotimi.
- Darbo atmosfera turi būti gera, kad kiekvienas galėtų nevaržomai atsiskleisti ir būti išklausytas. Reikia duoti dalyviams laiko vienas kitą pažinti ir išmokti pasitikėti vienas kitu.
- Svarbu skatinti dalyvius išreikšti savo nuomonę arba pateikti pavyzdžių, susijusių su svarstoma tema.
- Vartoti žodžius, posakius ir kalbą suprantamą visiems grupės nariams. Stengtis pateikti naujausių pavyzdžių ir faktų iš dalyvių aplinkos. Pasistengti, kad jie būtų tiesiogiai susiję su mokymų tema ir analizuojamomis temomis.

Medžiaga, priemonės ir audiovizualinė įranga

- Skaidrės (skaitmeninės, skirtos rodyti per projektorius)
- Pakabinamas bloknotas ir tušti popieriaus lapai
- Įvairių spalvų markeriai
- Atspausdinta medžiaga su aprašytais atvejais skirta aptarimui mažose grupėse
- Vertinimo anketos

- Kompiuteris ir video / skaidrių projektorius
- Lipni juosta, smeigtukai ar klėjai
- Spalvoti žymekliai

Naudojami metodai

Darbas mažose grupėse

Darbas mažose grupėse leidžia per trumpą laiką aptarti nemažai įvairių problemų, išsakyti savo nuomonę mažesnėje aplinkoje taip pat padeda dalyviams atviriau bendrauti tarpusavyje. Šis metodas taip pat leidžia atskleisti kai kurių dalyvių lyderių savybes. Eiga: dalyviai prašomi pasidalinti į mažas grupes (iki šešių asmenų vienoje grupėje) ir aptarti duotas užduotis, bei pateikti galimus užduoties sprendimo variantus. Grupėse dalyviai nutaria kuris dalyvis užrašys ant popieriaus užduoties sprendimą ir kurie pristatys jau atliktą užduotį lektoriams ir likusiems mokymų dalyviams. Užduočių aptarimas mažose grupėse lavina analitinius sugebėjimus, kompleksinį problemos sprendimą, tolerantiškumą.

Paskaitos

Paskaitos leidžia struktūruotai ir sklandžiai pateikti dalyviams teorinę informaciją. Šios mokymo programos paskaitos (skaidrės) pateikiamos priede. Pastaba: patartina pranešimų medžiagą pateikti vizualiai patrauklią (pvz. naudoti įvairius piešinius, paveikslus iliustruojančius analizuojamą temą).

Minčių lietus

Šis metodas yra skirtas dalyvių mąstymo įgūdžiams ugdyti, naujoms idėjoms generuoti. Eiga: pateikiamas klausimas ar pasiūloma tema ir dalyviai paraginami išvardinti kuo daugiau galimų atsakymų į pateiktą klausimą ar pareikšti kuo daugiau minčių pasiūlyta tema. Svarbu, kad paskirtas dalyvis ar pats vadovas kilusias mintis surašytų lentoje ar dideliame popieriaus lape. Nuo vertinimų generuojant idėjas reikia susilaikyti. Svarbu, kad dalyviai būtų konstruktyvūs: ne kritikuotų, o rekomenduotų, nenukryptų nuo temos, kalbėtų po vieną, aktyviai klausytųsi vieni kitų. Jeigu dalyviai siūlo nerealius problemų sprendimo būdus, pravartu būtų surengti diskusiją pateiktų idėjų realumo tema.

Ledų laužymo metodas

Kartais dar vadinami „apšilimo“ žaidimais yra skirti padėti dalyviams susibendrauti ir komfortiškai jaustis. „Apšildyta“ grupė yra maksimaliai pasirengusi kūrybiniam procesui. Atsipalaidavęs, nejaučiantis pašalinės įtampos ar baimės asmuo yra kūrybingesnis. Apšilimo žaidimai ypač naudingi siekiant sujungti grupę.

PIRMA DALIS: SUSIPAŽINIMAS, MOKYMŲ PRISTATYMAS, MOKYMŲ DALYVIŲ LŪKESČIŲ IDENTIFIKAVIMAS IR MOKYMŲ TAISYKLIŲ NUSTATYMAS

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Pristato dėstytojai ir dalyviai
- Pristatomas mokymų tikslas, turinys ir programa
- Aptariami mokymų dalyvių lūkesčiai šiai mokymų programai
- Nustatomos mokymų dalyvių grupės taisyklės

Laikas: 20 min.

Tikslas: susipažinti su mokymų dalyviais, supažindinti dalyvius su planuojama veikla ir sukurti draugišką darbinę atmosferą grupėje.

Naudojami metodai: vardų žaidimas, „Ledų pralaužimo“ žaidimas ir kt.

MEDŽIAGA DĚSTYTOJAMS

Susipažinimas

Mokymus siūloma pradėti dalyvių ir lektorių susipažinimu. Susipažinimui galima naudoti specialiai pasiruoštas užduotis ar tiesiog ratu (pagal laikrodžio rodyklę) paprašyti dalyvių prisistatyti (pasakant vardą, darbovietę, turimą patirtį mokymų temoje, ko tikisi iš šių mokymų, kokių žinių jau turi, ko dar trūksta ir pan.). Susipažinimo metu atliekami „ledų pralaužimo“ pratimai, o taip pat aptariamos pagrindinės būsimo darbo grupėse taisyklės.

Jei dalyviai vienas kito dar nepažįsta, pradėkite vardų žaidimu, o jei pažįsta – „ledų pralaužimo“ žaidimu, kad auditorijoje atmosfera taptų jaukesnė. Žemiau pateikiami keletas žaidimų pavyzdžiai.

1. *Vardai ir būdvardžiai.* Susėskite ratu. Kiekvienas dalyvis turi sugalvoti teigiamą būdvardį, kuris prasideda ta pačia raide, kaip ir jo vardas (pavyzdžiui, atsakinga – Agne; draugiškas – Darius). Taip prisistato visi dalyviai.

2. *Partnerio pristatymas.* Susėskite po 2. Kiekvienas prisistato ir apie 3 min. pasakoja apie save. Tada susėda atgal į ratą. Dabar kiekvienas pristato savo partnerį taip, tarsi jis pats juo būtų Aš-forma. Kad būtų lengviau, pasakojantysis gali atsistoti už savo partnerio, tarsi jis būtų antrasis Aš.

3. *Reportažas apie partnerį.* Reikalinga medžiaga: popierius ir pieštukai. Iš pradžių kiekvienas grupės dalyvis ieško partnerio, kurio dar gerai nepažįsta. Užduotis yra paimti iš surasto partnerio interviu ir remiantis atsakymais nupiešti partnerio portretą. Interviu klausimai galėtų skambėti: apie ką dažniausiai svajoji? Ko labiausiai bijai ir kas teikia malonumą? Ką tu darytum, jei taptum Kinijos

imperatoriumi? Ką tu darytum, jei būtum labai turtingas? Susijungiant į ratą, pasidalinimui gali būti trys galimybės: piešiniai parodomi grupėje; kiekvienas pristato savo partnerį grupei; žaidimas tęsimas ieškant bendrumų.

Mokymų pristatymas

Siūloma trumpai apžvelgti mokymo programos tikslus ir tai, ko iš dalyvių bus tikimasi šių mokymų metu, pristatyti mokymų programą ir aptarti esminius klausimus susijusius su mokymais (pvz. pertraukų laikai, maitinimas ir kt.). Taip pat pristatyti planuojamų mokymų turinį supažindinant su pranešimų temomis (pvz. šių mokymų metu, jūs susipažinsite su atvejo vadybos metodu ir jo esme dirbant su priklausomybe sergančiais asmenimis ir t.t.)

Mokymų dalyvių lūkesčių identifikavimas

Labai svarbu įvertinti mokymų dalyvių lūkesčius ir patirtis. Lūkesčių aptarimui galima naudoti spalvotus lipnius lapelius, ant kurių mokymų dalyviai surašo 1 - 3 lūkesčius ar klausimus į kuriuos tikisi gauti atsakymus šių mokymų metu. Surašytus lapelius kiekvienas mokymų dalyvis atneša prie iš anksto dėstytojo paruošto „Lūkesčių“ lapo, juos įvardija ir priklįuoja.

Mokymų dėstytojas apibendrina išvardintus lūkesčius bei įvardija tuos lūkesčius, kurie neatitinka mokymų temos ir kurių tikrai nepavyks išpildyti šių mokymų metu (jei tokių lūkesčių yra). Taip pat pažymi, kad prie šių lūkesčių grįš mokymų pabaigoje, kai bus apibendrinami mokymai. Mokymų dėstytojas paaiškina, kad mokymų pabaigoje, kiekvienas iš dalyvių turės vėl pasiimti savo lapelį ir įvardinti kiek šių mokymų dėka išsipildė (ar neišsipildė) jų lūkesčiai.

Pagrindinių taisyklių nustatymas

Prieš pradėdant aptarti pagrindines taisykles, kurių norėtų laikytis mokymų dalyviai, svarbu paaiškinti, kad taisyklės reikalingos dėl to, kad kiekvienas dalyvis jaustųsi saugiai. Nustatant ir aptariant mokymų taisykles, rekomenduojama naudoti „minčių lietaus“ metodą. Žemiau pateikiamas „minčių lietaus“ metodo taikymo pavyzdys.

Metodas: minčių lietus.

Reikalingos priemonės : pakabinamas popieriaus lapas, markeriai.

Eiga: paprašykite, kad dalyviai „minčių lietaus“ principu apsvarstyti taisykles, o jų pasiūlymus surašykite ant lapo.

Aptarkite kiekvieną pasiūlymą: ar visi sutinka su pasiūlyta taisykle? Įsitikinkite, kad įtraukėte visas svarbiausias pagrindines taisykles. Grupei aptarus pagrindines taisykles, užrašykite jas ant didelio

popieriaus lapo ir pakabinkite visiems gerai matomoje vietoje. Šias taisykles kartais gali tekti priminti dalyviams.

Pagrindinių taisyklių pavyzdys:

1. Vienu metu gali kalbėti tik vienas asmuo.
2. Nežeminti ir nemenkinti kitų dalyvių.
3. Emocijos ir nuomonės, atskleidžiamos grupėje, turi ir likti šioje grupėje.
4. Nėra vienos tiesos. Bet koks klausimas gali būti sprendžiamas keliais būdais.
5. Dalyviai privalo nevéluoti j mokymus.
6. Darbo vietą palikti tvarkingą.
7. Telefonų garsas turi būti išjungtas.
8. Norint ko nors paklausti – keliami ranka.
9. Ir kt.

ANTRA DALIS: ĮVADAS Į TEMĄ. ATVEJO VADYBOS APIBRĖŽIMAS IR ATVEJO VADYBININKO PAREIGOS IR FUNKCIJOS

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Pristatomas atvejo vadybos apibrėžimas
- Apibūdinamos atvejo vadybininko pareigos ir funkcijos dirbant su priklausomybe sergančiais asmenimis
- Aptariami atvejo vadybos taikymo iššūkiai darbe su skirtingomis, specialius poreikius turinčiomis tikslinėmis grupėmis

Laikas: 45 min.

Tikslas: pristatyti atvejo vadybos apibrėžimą ir pagrindinius atvejo vadybos taikymo aspektus ir iššūkius dirbant su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais ar nuo jų priklausomais asmenimis

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga

Paskaitos metu pristatyti atvejo vadybos apibrėžimą, atvejo vadybininko pareigas ir funkcijas bei pagrindinius iššūkius darbe su skirtingomis, specialius poreikius turinčiomis tikslinėmis grupėmis. Išsami informacija apie šios dalies temą yra pateikta žemiau skiltyje „*Raktiniai šio užsiėmimo aspektai*“. Rekomenduojama paskaitą išdėstyti į šias dalis:

Pirma dalis: trukmė 5 min.

Trumpai supažindinti su atvejo vadybos metodo sąvokos atsiradimo istorija ir apibrėžimu.

Antra dalis: trukmė 15 min.

Aptarti pagrindines atvejo vadybininko funkcijas ir pareigas.

Trečia dalis: 20 min.

Supažindinti su atvejo vadybos metodo taikymo iššūkiais dirbant su skirtingomis tikslinėmis grupėmis.

Ketvirta dalis: 5 min.

Atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Trumpa atvejo vadybos istorija ⁴

Mary Richmond (JAV), socialinio darbo pradininkė, pirmą kartą atvejo vadybos metodo funkcijas aprašė beveik prieš 100 metų. Jos naudojama „socialinės rūpybos“ (ang. social casework) sąvoka apibūdino išorinės aplinkos procesus ir sistemas, kurie sąveikaudami daro įtaką asmeniui / pacientui, kuriam yra reikalinga pagalba. Pagrindinai Mary Richmond aprašytos socialinės rūpybos apsektai atitinka šiuolaikinio atvejo vadybos taikymo aspektus.

„Atvejo vadybos“ sąvoka pradėta naudoti JAV prezidentui J.F. Kenedžiui 1963 m. pasirašius Bendruomeninių psichikos sveikatos centrų aktą (angl. Community Mental Health Center Act), kuriuo buvo siekiama pradėti psichikos sveikatos deinstitucionalizavimą Jungtinėse Amerikos Valstijose. Atvejo vadybininkai buvo pagrindiniai tarpininkai organizuojant pagalbą psichikos sveikatos pacientams grįžus į visuomenę. Kadangi priklausomybės ligomis sergantys asmenys istoriškai nebuvo institucionalizuojami, jiems atvejo vadyba buvo pradėta taikyti daug vėliau. Tuo metu žalingai vartojantiems ar nuo psichoaktyvių medžiagų priklausomiems asmenims pagalbą dažniau teikė bažnytinės bendruomenės, misionieriai ir detoksikacijos centrų darbuotojai.

Atvejo vadybos apibrėžimas

Literatūroje galima rasti įvairių atvejo vadybos apibrėžimų priklausomai nuo to, kas ją taiko (pvz. gydymo įstaigos, socialines paslaugas teikiančios įstaigos ir t.t.), į kokią tikslinę grupę ji orientuota (pvz. iš įkalinimo įstaigų išeinantys asmenys, priklausomybe sergantys asmenys) ir kokius pagalbos metodus siekiama pabrėžti (pvz. orientuota į socialines paslaugas, ir / arba į gydymo ir kt.). Žemiau yra pateikiamas atvejo vadybos apibrėžimo vertimas iš 2016 m. „Atvejo vadybos praktikos standartų“⁵ (ang. Standards of Practice for Case Management Revised).

Atvejo vadyba – bendradarbiavimu grindžiamas procesas, kai naudodamasis komunikacija ir turimais ištekliais atvejo vadybininkas, orientuodamasis į individualių asmens ir šeimos poreikių patenkinimą, įvertina kliento galimybes, galimus pasirinkimus bei paslaugas, kurias vėliau planuoja, koordinuoja jų suteikimą ir vertina jų efektyvumą siekdamas saugių, kokybiškų ir ekonomiškai efektyvių rezultatų. (Išversta iš atvejo vadybos apibrėžimo anglų kalba: „*Case Management is a collaborative process of assessment, planning, facilitation, care coordination, evaluation and advocacy for options and services to meet an individual's and family's comprehensive health needs through communication and available resources to promote patient safety, quality of care, and cost effective outcomes*“)⁶

⁴ Informacija parengta remiantis „Atvejo vadybos taikymo darbe su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais asmenimis protokolu“. Internetinė prieiga: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64857/>

⁵ Standards of Practice for Case Management, 2016. Internetinė prieiga: <https://www.miccsi.org/wp-content/uploads/2017/03/CMSA-Standards-2016.pdf>

⁶ Standards of Practice for Case Management, 2016. Internetinė prieiga: <https://www.miccsi.org/wp-content/uploads/2017/03/CMSA-Standards-2016.pdf>

Lietuvoje atvejo vadyba (šiuo metu) yra taikoma: Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos teritoriniuose skyriuose, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos mobiliose komandose, Respublikiniame priklausomybės ligų centre su filialais Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje ir Šiauliuose, Vilniaus miesto psichikos sveikatos centre ir kai kuriuose savivaldybių socialinės paramos centruose.

Atvejo vadybininko pareigos ir funkcijos ⁷

Pagrindinė atvejo vadybininko pareiga – suteikti klientams visą informaciją apie bendruomenėje teikiamas paslaugas ir jų pobūdį bei užtikrinti šių paslaugų prieinamumą. Atvejo vadybininkas padeda apsispręsti, kurios paslaugos labiausiai atitinka kliento poreikius ir tikslus, taip pat vėliau, bendradarbiaudamas su paslaugų teikėjais ir kitomis įstaigomis, stebi, kaip viena ar kita paslauga daro įtaką kliento gyvenimo kokybei bei reabilitacijai.

Atvejo vadybininkas, dirbantis su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais ar nuo jų priklausomais asmenimis, susiduria su plačiu spektru problemų ir iššūkių sveikatos, teisės ir socialinėje srityse. Todėl atvejo vadybininkas, kaip specialistas, turi išmanyti, o trūkstant žinių sugebėti greitai įsigilinti, į visas savo pacientų problemas įvairiose srityse. Galima iškirsti kelis pagrindinius atvejo vadybininko, dirbančio su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais ar nuo jų priklausomais asmenimis, gebėjimus:

- Priklausomybės ligų, žalos mažinimo ir žalingo vartojimo ypatumų išmanymas
- Gebėjimas įvertinti ir prioretizuoti kliento poreikius
- Gebėjimas paaiškinti pagrindinių mokslu grįstų metodų taikymo principus skirtingoms tikslinėms grupėms (pacientams, artimiesiems ir kitiems specialistams)
- Gebėjimas vertinti šeimos, draugų ir aplinkos įtaką pagalbos teikimo procese
- Sveikatos, socialinės ir teisinės sistemos išmanymas
- Advokacijos, komunikacijos ir derybiniai įgūdžiai
- Gebėjimas užmegzti kontaktą su pacientu ir jį palaikyti (apie tai daugiau šių mokymų šeštoje dalyje)

Atvejo vadybininko funkcijos ir pareigos prieš (gydymo) paslaugas

Pacientas / klientas pas atvejo vadybininką gali būti siunčiamas kitų įstaigų arba atvykti pats. Prieš atvejo vadybos pagalbos plano sudarymą, atvejo vadybininkas atlieka pirminį asmens situacijos vertinimą. Pacientas / klientas gali turėti kitų prioritetų (pvz. reikalingas skubus kitų ligų gydymas), tad atvejo vadybininkas gali rekomenduoti visų pirma kreiptis pagalbos į kitas įstaigas ir grįžti pas jį vėliau. Taip pat, dar prieš atvejo vadybos pagalbos plano sudarymą, atvejo vadybininkas suteikia informaciją

⁷ Informacija parengta remiantis „Atvejo vadybos taikymo darbe su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais asmenimis protokolu“. Internetinė prieiga: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64857/>

dėl galimų paslaugų tiek žalingai vartojantiems ar priklausomiems asmenims, tiek jų artimiesiems arba kitų įstaigų specialistams. Plačiau apie kontakto užmezgimą septintoje šių mokymų dalyje.

Atvejo vadybininko funkcijos ir pareigos (gydymo) paslaugų teikimo metu

Atvejo vadybos plano įgyvendinimo metu, atvejo vadybininkas yra pagrindinis paciento / kliento kontaktas organizuojant įvairiapusę pagalbą. Apie atvejo vadybos plano sudarymą ir įgyvendinimą plačiau devintoje šių mokymų dalyje. Žemiau išvardinamos pagrindinės atvejo vadybininko pareigos ir funkcijos:

- Išsamus pirminis vertinimas (situacija, poreikiai, galimybės) – svarbu gebėjimas vertinti (ir prioretizuoti) kliento poreikius, jo galimybes, numatyti kokios paslaugos bus reikalingos klientui / pacientui, įvertinti kokie bus pagrindiniai iššūkiai.
- Atvejo vadybos proceso etapų įgyvendinimas – plano sudarymas ir įgyvendinimas. Atvejo vadybos proceso žingsniai aptariami šeštoje – dvyliktoje šių mokymų dalyse.
- Viso plano įgyvendinimo metu atvejo vadybininkas išlieka pagrindiniu kontaktu sąveikoje tarp paciento / kliento ir skirtingų įstaigų, sistemų. Svarbu palaikyti gerus santykius su skirtingų įstaigų atstovais, išlaikyti kliento / paciento pasitikėjimą.
- Motyvacijos skatinimas ir palaikymas. Priklausomybės ligų gydymas yra ilgas procesas, pokytis vyksta iš lėto – svarbu palaikyti kliento motyvaciją, išklaudyti, nesmerkti kai nesiseka, stengtis atkreipti dėmesį į tai ką jau pavyko pasiekti.
- Advokacija – gebėti derėtis kliento vardu, atstovauti klientą, edukuoti kitų įstaigų atstovus ir / ar artimosios aplinkos narius įvairiais su pagalbos procesu susijusiais klausimais.
- Jeigu reikia, fiziškai lydėti klientą į kitas įstaigas.
- Teikti pagalbą artimosios aplinkos nariams. Tai gali būti informacijos suteikimas, arba tam tikrų socialinių paslaugų organizavimas (pvz. padėjimas užsiregistruoti į darbo biržą).
- Numatyti galimas kliūtis ir rizikas pagalbos plano įgyvendinime, vertinti atkryčio riziką – svarbu pastovi paciento / kliento stebėseną ir vertinimas ar suplanuotos paslaugos yra įgyvendinamos tikslingai, ar jos efektyvios.
- Vertinti pasirengimą reintegracijai į visuomenę – artėjant pagalbos proceso ir / arba atvejo vadybos plano įgyvendinimo pabaigai, svarbu paruošti pacientą / klientą grįžimui į savo aplinką ir atvejo vadybos proceso nutraukimui.
- Atsitraukimo (angl. disengagement) planavimas. Atvejo vadybos paslaugos pacientui / klientui gali būti teikiamos kelis mėnesius, kelis metus ir dar ilgiau. Dėl dažno kontakto gali atsirasti tam tikras prisirišimas, ypač iš paciento / kliento pusės, todėl svarbu suplanuoti kaip bus nutraukiamas kontaktas tarp paciento / kliento ir jo atvejo vadybininko. Atsitraukimas turi būti apgalvotas ir aptartas su klientu.

Atvejo vadybininko funkcijos ir pareigos po (gydymo) paslaugų

Pacientui / klientui baigus gydymą, arba dėl kitų priežasčių nutraukus tiesiogines atvejo vadybininko konsultacijas, nebūtinai būna išspręstos visos paciento / kliento problemos. Esant galimybei atvejo vadybininkas ir toliau gali konsultuoti buvusį pacientą / klientą dėl kylančių problemų, pvz. pajamų šaltinio, draustumo, gyvenamosios vietos ir pan. Taip pat, atvejo vadybininkas užtikrina, kad būtų laikomasi suplanuoto atsitraukimo plano; pagal poreikį teikia informaciją dėl konkretaus paciento / kliento įvairioms įstaigoms (pvz. Valstybinei vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybai); pagal galimybes dalyvauja metodikų rengimo procesuose ir kituose moksliniuose tyrimuose atvejo vadybos tema.

Atvejo vadybos metodo taikymo iššūkiai darbe su skirtingomis, specialius poreikius turinčiomis, tikslinėmis grupėmis ⁸

Žalingai vartojančius ir / ar priklausomybės ligomis sergančius asmenis dažnai lydi gretutinės ligos, psichikos sveikatos sutrikimai, ir / arba jie priklauso ypač pažeidžiamoms socialinėms grupėms. Planuojant pagalbą, atvejo vadybininkas turi atsižvelgti ne tik į asmens socialinę padėtį, bet ir į kitus aspektus kurie darys įtaką įgyvendinant sudarytą atvejo vadybos planą. Žemiau yra pateikiami pagrindiniai aspektai dirbant su specialius poreikius turinčiomis grupėmis, t.y. ŽIV infekuoti asmenys, psichikos sveikatos sutrikimų turintys asmenys, asmenys be pastovios gyvenamosios vietos, žalingai vartojančios arba priklausomybe sergančios moterys, teisėsaugos nukreipti asmenys, jaunimas, fizinę negalią turintys asmenys, LGBT atstovai ir nuošalesnių kaimo vietovių gyventojai.

ŽIV/AIDS infekuoti asmenys

- Atvejo vadybininkas turės išmanyti pagrindinius ŽIV / AIDS gydymo, farmakologijos aspektus.
- Pastebima informacijos ir žinių stoka: paslaugų tiekėjai (pvz. gydymo įstaigų darbuotojų) ir / ar kiti klientai bijo užsikrėsti ŽIV.
- Dviguba stigma: vidinė – pacientas / klientas jaučia bejėgis, ligonis, auka, priklausomas nuo kitų; išorinė – kiti pacientą / klientą mato kaip narkomaną, kuris yra pavojingas, reikia laikytis toliau, kad neužsikrėsti.
- Būtina stebėti asmens sveikatą – ar pacientas / klientas vartoja antiretrovirusinius vaistus, ar jo būklė neblogėja, ar vyksta paskirtu laiku pas infektologą ir pan.

Atvejo vadybininkui bus svarbu: dirbti su kitų sričių specialistais, išmanyti ŽIV užsikrėtimo būdus, antiretrovirusinių vaistų veikimo principus ir jų sąveiką su kitais vaistais, žalos mažinimo įrankius, integruotų paslaugų teikimo principus.

Asmenys su psichikos sveikatos sutrikimais

⁸ Informacija parengta remiantis „Atvejo vadybos taikymo darbe su žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančiais asmenimis protokolu“. Internetinė prieiga: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64857/>

Anot tyrimų ~40-80 % priklausomybės ligomis sergančių asmenų turi kitų psichikos sveikatos sutrikimų. Priklausomybės ligų gydymo metu, gerėjant bendrai fizinei ir emociniai būklei, dažnai pacientai / klientai pradeda pasitikėti savo jėgomis ir nori nutraukti ir kitų medikamentų vartojimą, kurie jiems buvo skirti dėl psichikos sveikatos sutrikimų. Atvejo vadybininkas turi ypatingai stebėti ir vertinti tokių pacientų emocinę būklę, jų nuotaikas, skatinti laikytis sudaryto plano vengiant kraštutinių veiksmų (tokių kaip visų medikamentų atsisakymas), kurie gali didinti atkryčio riziką. Kiti aspektai dirbant su asmenimis turinčiais psichikos sveikatos sutrikimų:

- Dažnai psichikos sveikatos sutrikimai negydomi kartu su priklausomybės ligomis. Nesusikalbėjimas tarp įstaigų – kuri, ką gydo pirma, kaip integruoti gydymo paslaugas?
- Sudėtinga psichikos sveikatos sutrikimų farmakologija.
- Nepakankamai lanksčios sveikatos priežiūros / ilgalaikio gydymo programos (pvz. reabilitacijos centrų neigiamas požiūris į psichotropinius vaistus).
- Priklausomybės ligų gydymo procesas yra nukreiptas į savistabą, savianalizę – tai gali būti sudėtinga asmenims turintiems psichikos sveikatos sutrikimų.

Atvejo vadybininkui bus svarbu: išmanyti pagrindinius psichotropinių ir kt. vaistų veikimo principus: šalutinius poveikius, atpažinti galimą piktnaudžiavimą, sąveiką su kitais vaistais, stebėti pacientų/ klientų emocinę būklę, skirti jai daugiau dėmesio, užsiimti advokacija dėl kliento poreikių su kitomis įstaigomis.

Asmenys neturintys pastovios gyvenamosios vietos

Nors atvejo vadybininkas gali ir turi padėti savo pacientams / klientams surasti ilgalaikį būstą, taip pat reikia suprasti, kad kai kurie asmenys yra įpratę gyventi be pastovios vietos, gyvendami „gatvėje“ jie jaučiasi saugūs, todėl pastovaus būsto suradimas galimai nebus kiekvieno paciento / kliento prioritetas. Bet kuriuo atveju, tiek priklausomybės ligų gydymo, tiek kitos atvejo vadybos paslaugos yra teikiamos ir neturint pastovios gyvenamosios vietos. Kiti aspektai dirbant su asmenimis neturinčiais pastovios gyvenamosios vietos:

- Pacientai / klientai gali pasižymėti ypatingomis būdo savybėmis, kurios yra reikalingos išgyvenimui „gatvėje“: atšiaurumas, užsidarymas, abejingumas, agresyvumas, nepasitikėjimas, grubumas ir pan.
- Atvejo vadybininkui gali būti sunku sukurti pasitikėjimu grįstą santykį
- Gyvenimo ne „gatvėje“ įgūdžių trūkumas (pvz. finansų tvarkymo, apsipirkimo, tvarkymosi, higienos ir pan.)

Atvejo vadybininkui bus svarbu: numatyti, kad gali būti ilgiau mezgamas kontaktas, skirti daugiau laiko pasitikėjimo įgijimui, būtina atsižvelgti ir spręsti skurdo, gretutinių ligų, socialinių įgūdžių trūkumo klausimus.

Žalingai vartojančios arba priklausomybe sergančios moterys

Žalingai psichoaktyvias medžiagas vartojančioms ir / ar nuo jų priklausomoms moterims dėl visuomenėje vyraujančių stigmų, ypatingai sunku pripažinti vartojimo problemą ir kreiptis pagalbos. Vartojimas dažnai yra slepiamas nuo visų šeimos narių ir draugų, jį lydi smurtas, prievarta, senai patirtos traumos ir pan. Aspektai, į kuriuos bus svarbu atsižvelgti dirbant su moterimis:

- Visuomenėje yra plačiai paplitusi nuomonė, kad gerianti, vartojanti moteris yra nepatraukli, ji yra bloga mama, netinkama žmona. Dažnai vidinė stigma gali būti dar stipresnė. Moterys gėdijasi savo vartojimo, kaltina save, bijo kreiptis pagalbos, bijo būti smerkiamos.
- Dažnai nukreipiamos institucijų (pvz. su vaiko teisėmis dirbančios įstaigų) su grasinimu netekti vaikų globos.
- Liga ar žalingas vartojimas gali būti ilgiau progresavusi. Moterys gali ilgiau neigti, nepripažinti (didelio, dažno) vartojimo.
- Dažnas smurtas artimoje aplinkoje, vaikystėje patirtos traumos, gilios psichologinės problemos.

Atvejo vadybininkui bus svarbu: būti jautriems, užtikrinti saugumą (prieš ir po pagalbos teikimo), numatyti, kad moterys galimai neatskleis visos tiesos apie savo vartojimą ir / ar patirtas traumas, skirti daugiau dėmesio ryšio, grįsto pasitikėjimu, kūrimui, atsižvelgti į situaciją dėl vaikų (nėra kam palikti, baimė, kad atims ir pan.), bendradarbiauti su kitomis institucijomis.

Teisėsaugos nukreipti asmenys

Pacientai / klientai gali būti nukreipiami atvejo vadybininkui su įpareigojimu gydytis. Tokiu atveju atvejo vadybininkas tampa koordinatoriumi tarp dviejų sistemų – teisinės ir sveikatos, tačiau gydymo užtikrinimas (pvz. jeigu pacientas / klientas to atsisako) nėra atvejo vadybininko pareiga. Taikant atvejo vadybą tokiems pacientams / klientams atvejo vadybininkas užtikrina ir kitų socialinių paslaugų prieinamumą.

- Skirtingi tikslai: asmuo nukreipiamas, siekiant užtikrinti visuomenės saugumą, atvejo vadybininkas siekia užtikrinti asmens sveikimą.
- Pacientas / klientas gydymą gali suvokti kaip bausmę. Gali būti stebima motyvacijos stoka.
- Atvejo vadybininkas nėra probacijos pareigūnas, t.y. negrasina sankcijomis, negali priversti gydytis.
- Iššūkių siekiant užtikrinti gydymo tęstinumą jeigu pacientas / klientas patenka į laivės atėmimo vietą, arba juda tarp skirtingų laisvės atėmimo vietų (pvz. areštinės ir kalėjimo įstaigos).

Atvejo vadybininkui bus svarbu: išmanyti teisinę sistemą, aiškiai apsibrėžti bendradarbiavimo sąlygas su pvz. probacijos tarnybomis, skirti daugiau dėmesio asmens motyvacijai palaikyti, ryšiui ir pasitikėjimui sukurti.

Pagrindiniai aspektai dirbant su jaunimu, fizinę negalią turinčiais asmenimis, LGBT atstovais, nuošalesnių kaimo vietovių gyventojais

Jaunimas – svarbu atkreipti dėmesį į psichoaktyvių medžiagų poveikį vystymuisi; vertinti vartojimo priežastis (dažnai priklausomybės požymių nebūna); ryšio užmezgimas bus kitoks negu su suaugusiais; svarbu vertinti asmens artimąją aplinką: santykius šeimoje, santykius su globėjais, socialinę padėtį, ar yra smurto požymių ir pan.; būtina skirti laiko darbui su artimaisiais (pagal poreikį: įskaitant draugus, mokytojus, kaimynus ir t.t).

Fizinę negalią turintys asmenys – svarbu išmanyti įvairias fizines negalias, ypač tas kurios atsiranda dėl žalingo psichoaktyvių medžiagų vartojimo; reikia užtikrinti paslaugų pritaikymą teikti paslaugas fizinę negalią turintiems asmenims (pandusai, liftai, dalyvavimas užsiėmimuose); išmanyti nuskausminamųjų vaistų specifiką.

LGBT atstovai – svarbu atpažinti visuomenėje vyraujančias stigmas; įvertinti, kad apie šnekėti yra dažnai sunku, todėl kitokia lytinė orientacija yra slepiama; svarbu būti jautriems, siekti sukurti pasitikėjimą, užsiimti edukacija žalos mažinimo klausimais.

Nuošalesnių kaimo vietovių gyventojai – svarbu įvertinti, kad kaimo vietovėse yra paslaugų trūkumas; taip pat ten dauguma gyventojų vieni kitus pažįsta; dažnai pastebimas informacijos trūkumas. Todėl atvejo vadybininkui svarbu edukuoti tiek pacientą / klientą, tiek bendruomenę apie įvairias paslaugas ir mokslu grįstus gydymo metodus, siūlyti gauti gydymą kitoje savivaldybėje, stengtis užtikrinti paslaugų tęstinumą grįžus į savo bendruomenę, esant galimybei naudoti nuotolines komunikacijos priemones (video konferencijas, reguliarias konsultacijas telefonu).

TREČIA DALIS: IŠŠŪKIAI TAIKANT ATVEJO VADYBOS METODĄ.

Šioje mokymų dalyje:

- Identifikuojami pagrindiniai iššūkiai, susiję su atvejo vadybos metodo taikymu dirbant su žalingai vartojančiais ar priklausomybės ligomis sergančiais asmenimis
- Išsiaiškinama su kokiomis tiklinėmis grupėmis dažniausiai dirba mokymų dalyviai, koks vidutinio kliento / paciento portretas (amžius, lytis, socialinė situacija, problemos ir pan.)
- Aptariama mokymų dalyvių turima patirtis ir dažniausiai naudojamos praktikos dirbant su žalingai vartojančiais ar priklausomybės ligomis sergančiais asmenimis
- Išskiriami aktualiausi ir dažniausiai pasitaikantys iššūkiai, kurie bus panaudoti tolimesnėse šių mokymų temose sprendžiant praktines užduotis

Laikas: 25 min.

Tikslas: aptarti pagrindinius iššūkius, kurie kyla taikant atvejo vadybos metodą.

Naudojami metodai: darbas mažose grupėse; užduoties pristatymas.

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Užduoties pristatymas

Dėstytojas pristato šios praktinės užduoties tikslus (aptarti pagrindinius iššūkius, kurie kyla taikant atvejo vadybos metodą) ir metodą (darbas mažose grupėse). Mokymų dalyvių prašoma pasidalinti į tris-keturias grupes (vienoje grupėje rekomenduojame ne daugiau 5 asmenų) ir dirbant mažose grupėse, ant išdalintų didelių popieriaus lapų atlikti paskirtą užduotį:

Praktinė užduotis:

1 užduoties dalis (10 min.): diskusija grupėse.

1. Mokymų dalyvių prašoma tarpusavyje padiskutuoti ir išskirti:

a) vidutinio kliento / paciento portretą (amžių, lytį, socialinę situaciją, išsilavinimą, problemas, su kuriomis susiduria ir kt.);

b) kokie pagrindiniai sunkumai kyla dirbant su šiais klientais / pacientais, išskiriant:

- sisteminius sunkumus (pvz. teisės aktų, resursų ir t.t.);

- susijusius su klientu / pacientu (pvz. problemų kompleksiskumas, per mažas įsitraukimas į problemų sprendimą ir pan.);

- susijusius su kitomis įstaigomis / specialistais (pvz. stigmatizavimas, aukštas patekimo slenkstis ir pan.);

- susijusias su jumis, kaip specialistais, teikiančiais pagalbą klientui / pacientui (pvz. žinių trūkumas, per didelis darbo krūvis ar pan.).

Mokymų dalyvių prašoma išskirti kiek įmanoma konkrečiau, aiškiai įvardinant kokia tai problema/trukdis.

2 užduoties dalis (5 min.): surašymas diskusijos rezultato į lapus ir asmens, kuris pristatys užduotį viešai, paskyrimas .

1. Po diskusijos dalyviai turi surašyti savo diskusijų rezultatus ir / ar išvadas ant didelio popieriaus lapo. Dalyviai gali užduoties rezultatą pateikti užrašę žodžiais, ar nubraižę / nupaisę schemas, piešinius ir pan.;

2. Dalyviai turi išsirinkti vieną atsakingą asmenį, kuris atliktą užduotį pristatys visiems mokymų dalyviams, atsakys į užduodamus mokymų dalyvių ar dėstytojo klausimus.

3 užduoties dalis (10 min.): pristatymai ir apibendrinimas .

Kiekvienos grupės atstovas pristato savo rezultatus kitoms grupėms ir dėstytojui.

Dėstytojas apibendrina atliktą užduotį, išskirdamas esminius aspektus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Dėstytojas, apibendrindamas atliktą užduotį, gali dalyvius papildyti šia informacija, susijusia su atvejo vadybos metodo taikymo sunkumais, dirbant su žalingai vartojančiais ar priklausomybe sergančiais asmenimis:

1. Mokslinėje literatūroje⁹ minima, kad taikant atvejo vadybą per mažai dėmesio skiriama paties kliento įgalinimui savarankiškai veikti. Pernelyg susitelkiama į atvejo koordinavimą ir situacijos palengvinimą, kas veikiausiai lemia priklausomo asmens asmeninės atsakomybės už savo gyvenimo pokyčius, iniciatyvumo sumažėjimą¹⁰. ***Todėl specialistui rekomenduojama, paklausti savęs, ar jis iš tikrųjų leidžia klientui prisiimti aktyvesniojo vaidmenį?***
2. Nesuteikus klientui galimybės pačiam priimti sprendimus, kyla grėsmė, jog klientai praras motyvaciją spręsti problemas ar keisti savo elgesį, arba darys tik tai kas liepiama iš inercijos, aiškiai nesuvokdami veiksmų reikšmės¹¹. ***Todėl specialistams rekomenduojama pagalvoti ar jie, kaip atvejo vadybininkai nevaržo kliento savarankiškumo ir nesiunčia klientui žinutės, kad jis pats sau niekuo negali padėti?***

⁹ Moore S. A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid//Social Work, National Association of Social Workers. September 1990, Vol. 35, Nr. 5, p. 444 – 448.

¹⁰ J. Young Joo, D. L. Huber. 2018. Barriers in Case manager's Roles: A Qualitative Systematic Review//Western Journal of Nursing Research, Nr. 40(10).

¹¹ Freeman E. M. Substance Abuse Intervention, Prevention, Rehabilitation, and Systems Change Strategies: Helping Individuals, Families, and Groups to Empower Themselves. Columbia University Press, 2001

3. Kliento problemų, o ne stiprybių akcentavimas nekelia kliento pasitikėjimo savimi ir savivertės¹². ***Todėl atvejo vadybininkui rekomenduojama stengtis pabrėžti kliento stipriąsias puses, o ne fokusuotis ties problemomis.***
4. Toje pačioje komandoje dirbančių skirtingų profesijų atstovų požiūrių, nuostatų ir ideologijų skirtumai, įsigalėjusi tradicinė kultūra organizacijoje stabdo sėkmingą atvejo vadybos procesą¹³. ***Todėl atvejo vadybininkui rekomenduojama skirti laiko susitikimams su kitų institucijų atstovais ir rasti sutarimą dėl bendro tikslo siekimo.***
5. Skirtinga atvejo vadybininko ir kliento patirtis, vertybės ir nuostatos priešpriešina lūkesčius vienas kito atžvilgiu, riboja kliento dalyvavimą, neužtikrina tolerancijos ir abipusiškumo. ***Todėl atvejo vadybininkui rekomenduojama skirti laiko darbui su supervizoriumi, ar kitu kolega, kad galėtų reflektuoti savo jausmus, lūkesčius kliento atžvilgiu ir stengtis priimti klientus tokius, kokie jie yra, nepriklausomai nuo jų patirties ir vertybių.***

¹² Clarity Human Services. 3 Principles for Effective Social Work Case Management./White Paper, Augusts 2016: <https://bitfocus.com/wp-content/uploads/2017/02/3-Principles-for-Effective-Social-Work-Case-Management-White-Paper-1.pdf>

¹³ Global social service workforce alliance case management interest group. Core concepts and principles of effective case management: approaches for the social service workforce. 1st Edition, January 2018: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>

KETVIRTA DALIS: PAGRINDINIAI EFEKTYVIOS ATVEJO VADYBOS PRINCIPAI.

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Bus aptariami trys pagrindiniai efektyvios atvejo vadybos principai
- Aptariamas kiekvienas iš principų ir pristatomos jo praktinės rekomendacijos
- Paaškinama principų svarba, dirbant su žalingai vartojančiais ar priklausomybe sergančiais asmenimis

Laikas: 20 min.

Tikslas: aptarti svarbiausius efektyvios atvejo vadybos principus ir paašškinti jų svarbą.

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga

Išsamesnė informacija apie atvejo vadybos principus yra pateikta šios dalies skiltyje „*Raktiniai šio užsiėmimo aspektai*“. Rekomenduojama paskaitą išdėstyti į šias dalis:

Pirma dalis: trukmė 5 min.

Šioje dalyje skirti laiko glaustam trijų *efektyvios atvejo vadybos principų*¹⁴ pristatymui:

1. santykiai grįsti pasitikėjimu (angl. *trusting relationships*)
2. įrodymais pagrįsta praktika (angl. *evidence-based practice*)
3. kliento įgalinimas (angl. *client empowerment*)

Antra dalis: trukmė 15 min.

Aptarti kiekvieną pristatytą principą atskirai išskiriant praktinius žingsnius ir konkrečius patarimus.

Trečia dalis: 5 min.

Apibendrinti pristatytą medžiagą ir atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Efektyvios atvejo vadybos principai ir praktiniai patarimai pateikiami žemiau:

Pirmas principas: *s antykiai pagrįsti pasitikėjimu*

Terapinis santykis tarp atvejo vadybininko ir kliento yra labai svarbus, siekiant efektyvių problemų sprendimo ir kliento įtraukimo į procesą. Santykiai pagrįsti pasitikėjimu leidžia:

- a) klientams geriau įsitraukti į procesą;

¹⁴ Šioje temoje naudojama informacija iš Clarity Human Services. 3 Principles for Effective Social Work Case Management./White Paper, Augusts 2016. Internetinė prieiga: <https://bitfocus.com/wp-content/uploads/2017/02/3-Principles-for-Effective-Social-Work-Case-Management-White-Paper-1.pdf>

- b) identifikuoti kliūtis ar problemas, su kuriomis susiduria klientai;
- c) sukurti saugią aplinką;
- d) įgyti kliento pasitikėjimą ir tikėtis atvirumo dalinantis istorija, problemomis ir jausmais;
- e) geriau parinkti / numatyti tinkamas intervencijas (pagalbos būdus) ir kt.

Praktiniai žingsniai. Galima išskirti du pagrindinius praktinius žingsnius:

1. empatijos demonstravimas;
2. dėmesio sutelkimas į klientą.

Empatijos demonstravimas. Klientai yra nurodę keturias asmenines atvejo vadybininko savybes, kurios jų nuomone padeda sukurti santykius pagrįstus pasitikėjimu¹⁵:

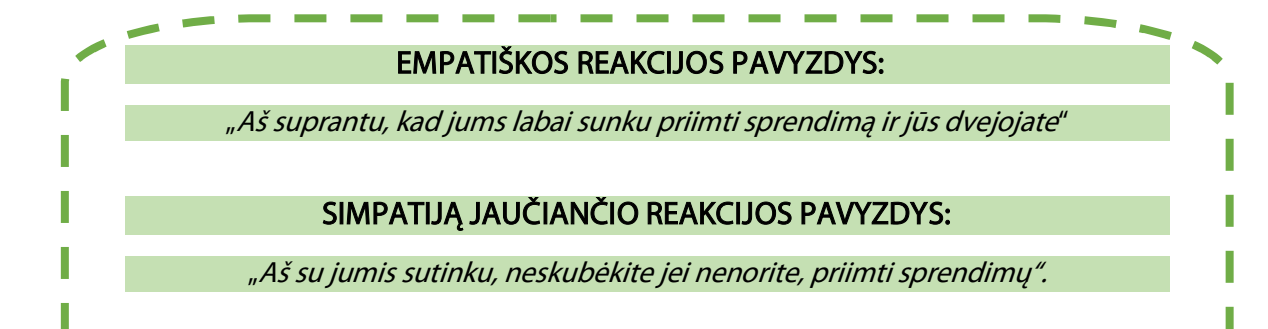
- a) suprantantis, supratingas (angl. understanding)
- b) empatiškas (angl. empathic)
- c) malonus (angl. pleasant)
- d) gebantis nuraminti (angl. ability to put one at ease).

Moksliniai tyrimai¹⁶ rodo, jog klientai, jaučiantys atvejo vadybininko empatiją jų situacijai, linkę greičiau įsitraukti į pagalbos procesą ir sutarti dėl prioritetinių žingsnių ir rekomendacijų bei jų laikytis.

Remiantis *Socialinio darbo žodynu*¹⁷, empatiją galima apibrėžti kaip „*kito žmogaus emocinės būsenos ir idėjų atpažinimą ir gebėjimą jas suprasti*“. Empatija yra viena iš pagrindinių atvejo vadybos metodo (ir socialinio darbo) vertybių, kuri užtikrina, kad bus gerbiama kiekvieno kliento unikali situacija, priimamos jo stipriosios ir silpnosios pusės bei tai, kas jiems svarbu.

Tačiau svarbu akcentuoti, kad empatija skiriasi nuo simpatijos. Empatija – aktyvus mėginimas suprasti kito žmogaus perspektyvą. Tai jokių būdu nėra gailestis ar simpatija. Tai taip pat nėra identifikacija – „aš irgi tą patyriau, leisk papasakosiu, kaip man buvo“. Tai mėginimas pajusti, kaip pasaulį mato kitas žmogus netampant tuo žmogumi.

Simpatija, apibūdinama kaip pastovus teigiamas nusiteikimas kito žmogaus atžvilgiu, kai nesistengiama suprasti kito asmens situaciją, o tiesiog būti draugišku, žavėtis ir pan.



¹⁵ Lacey, J. (2011). Client-Worker Differences. <https://www.socialworkpractice.com/worker-differences/>

¹⁶ Norcross, J. C. (Ed.). (2011). *Psychotherapy relationships that work: Evidence based responsiveness* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.

¹⁷ Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary* (5th ed.). Washington, DC: NASW Press.

Empatiška reakcija yra geriau nei simpatijos demonstravimas, nes ji ne tik leidžia atpažinti, kaip kitas žmogus jaučiasi, tačiau taip pat – vertinti ir gerbti jo ar jos jausmus, ir skatinti ieškoti sprendimų.

Tyrimai parodė, kad „klientai, kuriems padeda empatiškas specialistas, yra labiau linkę į gydymo / pagalbos proceso pažangą ir turi didesnę tikimybę pasiekti norimą rezultatą¹⁸“.

Dėmesio sutelkimas į klientą. Klientai gali nepasitikėti atvejo vadybininku, manydami, kad jie nėra buvę jų situacijoje (pvz. nėra patys vartoję psichoaktyvių medžiagų ir todėl negali suprasti ką jie patiria ar kokius jausmus išgyvena) ar yra per jauni.

Tačiau reikia atsiminti, kad nebūtina turėti identišką gyvenimišką patirtį, jog galėtum suteikti pagalbą kitam. Svarbu sutelkti dėmesį į klientą. Žemiau pateiktas pavyzdys iš konsultacijos, kuris iliustruoja kaip svarbu patvirtinti kliento abejones ir parodyti, kad nors ir neturima tokios pačios gyvenimiškos patirties, tačiau vis tiek galima pasiekti nemažai veikiant išvien (žiūr. žemiau pateiktą pavyzdį):

PAVYZDYS:

„<....> po dviejų konsultacijų klientė atvejo vadybininkei rėžė, kad „tu nežinai ką reiškia atsidurti tokioje situacijoje, kaip aš. Tu per jauna, kad suprastum kas yra gyvenimas“. Atvejo vadybininkė išklausė klientės abejones ir priėmė jos nepasitikėjimą. Susifokusavusi į klientę ir jos jausmus, ji atsakė „Taip, jūs esate teisi. Aš nesu buvusi tokioje situacijoje. Aš nesu jūsų gyvenimo ekspertė. Tačiau sujungus jūsų turimą gyvenimišką patirtį ir mano, kaip specialistės žinias, mes galime mokytis viena iš kitos. Aš norėčiau, kad jūs papasakotumėte man daugiau apie save, tai, kas jūsų manymu daro jus stipria ir ko tikėtės iš mūsų bendro darbo“. Po šių žodžių, atvejo vadybininkė pastebėjo, kad klientė nusišypsojo, atsipalaidavo ir pradėjo pasakoti apie save“.

¹⁸ Norcross, J. C. (Ed.). (2011). Psychotherapy relationships that work: Evidence based responsiveness (2nd ed.). New York: Oxford University Press.

Taip pat svarbu paminėti, kad asmenims, sergantiems priklausomybės ligomis, dėl patiriamos stigmos, yra svarbu išlaikyti ir užtikrinti konfidencialumą. Konfidencialumas taip pat padeda kurti pasitikėjimu pagrįstus santykius. Atvejo vadybininkas turi stengtis, kad klientas suprastų, jog jis yra tas, kuriam galima patikėti savo istoriją.

Patarimai ir rekomendacijos padedančios susitelkti į klientą ir išreikšti empatiją yra pateiktos šios metodikos Priede Nr. 1.

Antras principas: įrodymais pagrįsta praktika

Įrodymais pagrįsta praktika tai procesas, kurio metu atvejo vadybininkas (ir kiti procese dalyvaujantys specialistai, pvz. gydytojai, psichologai) derina mokslu pagrįstas intervencijas su klinicine patirtimi ir etika bei atsižvelgia į kliento nuostatas ir kultūrą.

Įrodymais pagrįsta praktika apima šiuos keturis komponentus:

1. dabartinė kliento situacija, poreikiai ir aplinkybės;
2. geriausi turimi pagalbos / gydymo metodai įrodyti moksliniais tyrimais ir aprobuoti šalyje;
3. klinikiniai sprendimai ir kompetencijos.

Įrodymais pagrįsta praktika reikalauja, kad specialistas, mokslininkai, tyrinėjantis šią temą ir klientas dirbtų kartu ir siektų suprasti ir identifikuoti kas, kam ir kokiose konkrečiose situacijose yra efektyvu ir veikia.

Praktiniai žingsniai. Yra išskiriami šie įrodymais pagrįstos praktikos žingsniai¹⁹:

1. Analizė ir pritaikymas;
2. Duomenų rinkimas ir vertinimas;

Analizė ir pritaikymas. Pastoviai vertinkite suteiktos pagalbos rezultatus, pasiekimus ir efektyvumą. Jei atvejo vadybininkas mato, kad taikomi metodai klientui nėra efektyvūs, nėra pasiekta jokių teigiamų rezultatų, verta apgalvoti apie galimybę pasirinkti kitus metodus. Priklausomybės liga yra lėtinė ir jos gydymo / pagalbos kelias gali būti labai ilgas, todėl sugebėkite pastebėti ir įvertinti net mažiausius kliento pasiekimus. Labai svarbu suprasti, kad nėra vieno gydymo / pagalbos metodo, kuris tiktų visiems.

Atsiminkite, kad priklausomybės ligos gydymo metodus gali parinkti tik gydytojas psichiatras.

Duomenų rinkimas ir vertinimas. Tam, kad būtų galima užtikrinti įrodymais pagrįstos praktikos plėtojimą, labai svarbu pastoviai rinkti, kaupti ir analizuoti duomenis, susijusius su klientais. Duomenų rinkimas ir analizavimas (pvz. kokios stebimos tendencijos skirtingose amžiaus grupėse, kokie metodai labiau priimtini vienos ar kitos lyties klientams ir t.t.) leidžia pamatyti kas veikia, o kas ne skirtingų poreikių turintiems klientams.

¹⁹ Evidence-Based Practice. (2010), Internetinė prieiga: <http://www.socialworkpolicy.org/research/evidence-based-practice-2.html>

Vienas iš būdų užtikrinti kokybišką duomenų rinkimą ir vertinimą yra duomenų fiksavimas naudojant tam skirtus įrankius, kaip pavyzdžiui: priklausomybės sunkumo indeksas (daugiau informacijos galima rasti: <https://www.rplc.lt/wp-content/uploads/2018/08/Priklausomybes-indeksoklausimynas-2011-01-11.pdf>), Kembervelo poreikių įvertinimo klausimynas (informaciją apie klausimyną galite rasti: <https://www.researchintorecovery.com/adultcan>) ar kt.

Trečias principas: kliento įgalinimas

Darbas su klientu turi būti kaip partnerystė²⁰. Atvejo vadybininkas gerbdamas kiekvieno kliento orumą, vertę ir teises, greičiau padeda apsispręsti dėl įsitraukimo į procesą ir siekti rezultatų savo pastangomis, įgyti pasitikėjimo savo jėgomis. Todėl labai svarbu, kad būtų suteikta galimybė patiems klientams apsispręsti ir priimti atsakomybę už veiksmus.

Kliento įgalinimą geriausiai apibūdina Charles D. Cowger²¹, kuris sako:

“Asmens įgalinimo dinamika - kai klientai patys geba apibrėžti problemą, siekia kontroliuoti asmeninį gyvenimą, stengiasi atsitiesti, mokosi esamoje situacijoje išvelgti galimybių, ir įtvirtina naują elgesį, suteikiantį daugiau pasitenkinimo ir malonių rezultatų. Asmeninis įgalinimas – tai pripažinimas, kad kiekvienas asmuo yra unikalus”.

Praktiniai žingsniai. Taigi, atvejo vadybininko tikslas – padėti klientui surasti savo stipriąsias puses ir išmokti savarankiškai veikti sprendžiant kylančias problemas. To pasiekti galima vadovaujantis šiais praktiniais žingsniais:

1. padėkite klientui apibrėžti ir suprasti jo paties istoriją;
2. pripažinkite kliento individualumą;
3. nesmerkite ir nekaltinkite.

Padėkite klientui apibrėžti ir suprasti jo paties istoriją . Tai yra empatijos klientui parodymas. Labai svarbu išsiaiškinti kaip situaciją mato pats klientas ir kokias priemones laiko prioritetinėmis. Pirmiausia išklauskite koks kliento požiūris į situaciją, kokią prasmę jis suteikia, kokie jausmai ar emocijos jam kyla.

Surinkite visus galimus faktus apie problemą. Pasitikėkite klientu, nes kaip teigia Charles D. Cowger²² nėra prasmės įtarinėti klientus, kad jie sako netiesą. Klientams reikia pagalbos, kad suprastų savo situaciją, problemos pobūdį ir žinoti, jog atvejo vadybininkas gerbia jų situaciją ir juos. Tai padeda klientui pasijausti saugesniam ir pasidalinti reikiama informacija.

Pripažinkite kliento individualumą . Kiekvienas klientas yra skirtingas, turi skirtingą istoriją, jausmus, patirtį. Todėl pagalba ir/ar gydymas turi būti individualizuoti konkretiems kliento poreikiams. Kad suprasti kliento individualius poreikius, galima užduoti šiuos klausimus:

²⁰ <https://www.socialworkers.org/assets/secured/documents/practice/Case%20Management%20Standards.pdf>

²¹ Cowger, C. D. (1994, May). Assessing Client Strengths: Clinical Assessment for Client Empowerment. *Social Work, 39*(3), 265-266. Internetinė prieiga: https://www.preventchildabuse.org/documents/fop_admin/9407122511.pdf

²² Cowger, C. D. (1994, May). Assessing Client Strengths: Clinical Assessment for Client Empowerment. *Social Work, 39*(3), 265-266. Retrieved July 19, 2016, from https://www.preventchildabuse.org/documents/fop_admin/9407122511.pdf

KLAUSIMŲ PAVYZDŽIAI:

- a) ko jūs tikėtės, laukiate iš manęs / šios įstaigos?
- b) kaip jūsų nuomone galėtų / turėtų būti sprendžiamos jūsų problemos dabartinėje situacijoje?
- c) kokios, jūsų manymu, yra jūsų stipriosios pusės?

Atsakinėdamas į šiuos klausimus, klientas gali įvertinti savo situaciją ir taip ženkliai prisidėti prie gydymo / pagalbos plano sudarymo ir vykdymo.

Nesmerkite ir nekaltinkite. Nekaltinkite kliento patys ir neleiskite klientui kaltinti savęs. Savęs kaltinimas skatina žemą savivertę. Neleiskite klientui kaltinti kitų. Kitų kaltinimas mažina asmens motyvaciją, neleidžia priimti atsakomybės už savo veiksmus ir siekti pokyčio.

TEMOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant aptartus efektyvios atvejo vadybos principus, galima glaustai akcentuoti, kad:

a) kiekvienas klientas turi stipriąsias puses, kurias galima panaudoti norint išspręsti problemas. Tačiau klientas gali nežinoti arba dėl sudėtingos situacijos, netikėti, kad jis turi stiprybės ir galimybių išeiti iš susidariusios situacijos.

b) atpažinti, gerbti ir parodyti klientui jo privalumus yra atvejo vadybininko pareiga.

c) nepamiršti, kad pagrindiniais savo gyvenimo ekspertais yra klientai. Atvejo vadybininkas tik siūlo savo patirtį ir žinias, kurios gali palengvinti problemos sprendimą. Klientas ir atvejo vadybininkas yra partneriai, kurie sujungia turimas savo žinias ir patirtį ir bendradarbiauja.

d) klientus lengviau motyvuoti, kai susitelkiama į jų lūkesčius ir ieškoma sprendimo, o ne tik aptarinėjama problema.

e) klientai neturėtų būti laikomi aukomis. Jie, nepaisant to, kokioje sudėtingoje situacijoje būtų atsidūrę, gali surasti išeiti visų pirma savo jėgų, taip pat atvejo vadybininko, kitų specialistų ar šeimos narių pastangų dėka.

PENKTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „NUOSTATŲ LINIUOTĖ“.

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Interaktyvaus pratimo metu bus vertinama kaip formuojasi nuomonės ir nuostatos, stebima ar lengvai keičiasi įsitikinimai, kas daro įtaką nuostatų formavimuisi, aptariama kokią įtaką gali turėti teigiamos ar neigiamos nuostatos atvejo vadybininko darbo metu.

Laikas: 20 min.

Tikslas: kritiškai pažvelgti į nuostatų formavimąsi, atpažinti, kad nuostatos gali keistis

Naudojami metodai: praktinis interaktyvus pratimas „Nuostatų liniuotė“, „minčių lietus“ metodas

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Užduoties pristatymas:

Interaktyviam pratimui yra reikalinga erdvė kurioje tilptų eile išsirikiuoti visi mokymų dalyviai. Mokymų dalyviai yra pakviečiami sustoti eile kur papuola. Esant galimybei ant grindų, palei dalyvių kojas, galima ištiesti juostą, kad būtų lengviau įsivaizduoti liniją/liniuotę. Dalyviams yra paaiškinama, kad vienas linijos/liniuotės galas simbolizuoja atsakymą „visiškai sutinku“, kitas galas simbolizuoja atsakymą „visiškai nesutinku“, linijos/liniuotės vidurys simbolizuoja atsakymą „ir sutinku, ir nesutinku“, o likusi erdvė tarp dviejų galų yra atsakymai „labiau sutinku, negu nesutinku“ arba „labiau nesutinku, negu sutinku“. Užduotis: dėstytojas garsiai paskaito teiginį – nuostatą ir paprašo dalyvių pagalvoti ar jie sutinka su išsakytu teiginiu ir fiziškai atsistoti į tą linijos/liniuotės vietą, kuri geriausiai atspindi jų atsakymą. Dalyviai gali atsistoti bet kur linijos/liniuotės dalyje tarp „visiškai sutinku“ ir „visiškai nesutinku“ atsakymų. Kai dalyviai sustoja pagal savo atsakymą, dėstytojas pasirenka kelis dalyvius iš kraštutinių galų ir vidurio ir paprašo argumentuotai paaiškinti, kodėl jie sutinka arba nesutinka su išsakyta nuostata. Išklausius bent tris argumentus dėstytojas leidžia visiems dalyviams pakeisti nuomonę ir pereiti atsistoti į kitą linijos/liniuotės vietą. Kelių, vietą pakeitusių dalyvių, prašoma trumpai argumentuoti kodėl jie pakeitė savo nuomonę dėl išsakytos nuostatos. Po argumentų pateikimo dėstytojas naudojant „minčių lietaus“ metodą prašo dalyvių pagalvoti ir pateikti minčių kaip išsakyta nuostata gali daryti įtaką atvejo vadybininko darbe. Esant galimybei pratimas kartojamas du kartus.

Siūloma pratimo struktūra:

Praktinė užduotis:

1 užduoties dalis (3 min.): pristatymas

1. Dėstytojas paprašo dalyvių sustoti į eilę ir paaiškina interaktyvaus pratimo užduotį.

2 užduoties dalis (1 min.): nuostatos pristatymas ir dalyvių atsakymų pasirinkimas

1. Dėstytojas garsiai perskaito pirmą nuostatą.

2. Dalyviai išsirenka savo atsakymą linijoje/liniuotėje.

3 užduoties dalis (8 min.): atsakymų argumentavimas, nuomonės pakeitimas ir aptarimas

1. Dėstytojas pasirenka kelis dalyvius iš kraštutinių galų ir vidurio ir paprašo argumentuotai paaiškinti, kodėl jie sutinka arba nesutinka su išsakyta nuostata.

2. Po pirmų argumentų dalyviams leidžiama pakeisti nuomonę ir pasirinkti kitą atsakymo vietą linijoje/liniuotėje.

3. Pakeitusių vietą dalyvių prašome paaiškinti kodėl jie pakeitė savo nuomonę.

4. Naudojant "minčių lietaus" metodą, dėstytojas prašo dalyvių pateikti minčių kaip išsakyta nuostata gali daryti įtaką atvejo vadybininko darbe.

4 užduoties dalis (8 min.): kartojamas pratimas ir užbaigimas

1. Kartojama 2 ir 3 užduoties dalys.

2. Dėstytojas apibendrina atlikto pratimo esminius aspektus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Ruošiantis mokymams dėstytojas, atsižvelgdamas į mokymų dalyvių specifiką (jų darbovietes, patirtį, turimas žinias ir pan.) sugalvoja bent dvi galimas nuostatas.

Nuostatų pavyzdžiai ir pagrindiniai aspektai diskusijai ir argumentams:

1 pavyzdys: „Narkotikų vartojimas turėtų būti dekriminalizuotas“

1 pavyzdžio klausimai ir galimi argumentai diskusijai:

Dekriminalizavimas nėra tas pats kas legalizavimas. Ar dekriminalizavus narkotikų vartojimą bus mažiau baudimo? Ar taupysis valstybinės lėšos? Ar baudimas yra efektyvu? Ar dekriminalizavus bus skiriama daugiau dėmesio pagalbos, pvz. gydymo paslaugų, teikimui? Ar dekriminalizavimas nepasiųs visuomenei žinutės, kad yra nėra žalingo psichoaktyvių medžiagų vartojimo? Kokia žinutė būtų siunčiama jaunimui? Ar padaugės psichoaktyvias medžiagas vartojančių asmenų?

Galima nuostatos įtaka atvejo vadybininko darbe (pavyzdys):

Jeigu sutinkama su nuostata – klientas galimai matomas kaip teisinės sistemos "įkaitas", daugiau gailėsčio, „jeigu tik jam būtų buvus suteikta pagalba anksčiau“. Jeigu nesutinkama su nuostata – klientas galimai matomas kaip tas kuriam reikia daugiau kontrolės, „jeigu galėtų tai vartotų visada“.

2 pavyzdys: „Psichoaktyvias medžiagas vartojantys asmenys visada turi pasirinkimą jų nevertoti“

2 pavyzdžio klausimai ir galimi argumentai diskusijai:

Niekas kitas fiziškai neprivertčia vartoti, reiškia, kad tai asmens pasirinkimas? Kokią įtaką turi abstinencijos simptomai pasirinkimui? Kaip jaučiasi asmuo abstinencijoje? Naujausi moksliniai tyrimai apie smegenų pakitimus vartojant psichoaktyvias medžiagas. Kas kontroliuoja sprendimų priėmimą, discipliną, situacijos vertinimą ir pan.? Ar gali būti, kad polinkis vartoti atsirado dar besiformuojant asmens smegenims? Ar asmenys turi būtinai atsisakyti vartojimo?

Galima nuostatos įtaka atvejo vadybininko darbe (pavyzdys):

Jeigu sutinkama su nuostata – klientas silpnas, jis pats kaltas dėl susidariusios situacijos, mažiau empatijos, pagarbos, sunkiau užmegzti ryšį. Jeigu nesutinkama su nuostata – klientas jau nebepajėgus pats kontroliuoti savo vartojimo, mažiau įgalinimo, suteikiama mažiau atsakomybės.

APIBENDRINIMAS

Aptarimo metu dėstytojui svarbu pabrėžti, kad nėra teisingų atsakymų – kiekvienas dalyvis gali ir turi turėti savo nuomonę. Pratimo tikslas yra parodyti, kad nuostatos gali keistis. Ir dažniausiai jos keičiasi, kai mes gauname informacijos, išgirstame kitus argumentus, kurių dėka galime iš naujo pasverti kaip stipriai esame įsitikinę vienu ar kitu klausimu. Dėstytojas turi pabrėžti, kad išvengti nuostatų turėjimo neįmanoma. Svarbu mokėti girdėti kitų nuomones, būti atviriems jų argumentams ir taip pat stengtis mokintis atpažinti, kada ir kaip mūsų nuostatos daro įtaką kiekvieno iš mūsų darbo metu.

ŠEŠTA DALIS: ATVEJO VADYBOS PROCESO PLANAVIMO PRISTATYMAS.

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Bus aptariamas atvejo vadybos procesas
- Išskirti atvejo vadybos žingsniai
- Aptarti kiekvieno atvejo vadybos žingsnio tikslai ir uždaviniai

Laikas: 25 min.

Tikslas: pristatyti pagrindinius atvejo vadybos proceso elementus (žingsnius).

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga:

Pirma dalis: trukmė 5 min.

Šioje dalyje pristatomas atvejo vadybos procesas ir jo elementai (žingsniai), atkreipiant dėmesį į atvejo vadybos specifiką dirbant su žalingai vartojančiais ar priklausomybės ligomis sergančiais asmenimis.

Antra dalis: trukmė 15 min.

Šioje prezentacijos dalyje išsamiai pristatomas kiekvienas atvejo vadybos žingsnis, jo tikslai ir uždaviniai.

Trečia dalis: 5 min.

Apibendrinti pristatytą medžiagą ir atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Mokslinėje literatūroje²³ įvairiai išskiriami atvejo vadybos proceso etapai, pvz. vieni išskiria tris etapus, kiti jų įvardija iki dešimties. Dažnai akcentuojama, kad priklausomybės liga yra kompleksiška,

²³ Global social service workforce alliance case management interest group. *Core concepts and principles of effective case management: approaches for the social service workforce*. 2018. Internetinė prieiga: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>

jai būdingi atkryčiai, todėl ir pagalbos etapai negali būti griežtai linijiniai (t.y. einantys vienas po kito), jie yra pasikartojantys, cikliški. Literatūroje, analizuojančioje atvejo vadybą priklausomybės ligų srityje, dažniausiai būna išskirti 5 etapai:

1. kontakto užmezgimas ir įvertinimas;
2. plano sudarymas ir tikslų nustatymas;
3. plano įgyvendinimas;
4. stebėseną;
5. užbaigimas.

Viso proceso metu (kiekviename iš etapų) atvejo vadybininko užduotis yra padėti klientui suprasti kokioje jis yra situacijoje, motyvuoti ir padėti spręsti iškylančias problemas (maistas, būstas, darbas, santykiai ir t.t.) organizuojant kitų specialistų ir/ar organizacijų įsitraukimą.

Kiekviename etape atvejo vadybininkas kartu su klientu turi atidžiai apsvarstyti kylančius poreikius, įsitikinimus, vertybes. Vadovaudamiesi šiais žingsniais atvejo vadybininkai padeda klientams:

- a) įvertinti ir suprasti kokios yra realios pagalbos galimybės;
- b) susitarti dėl tikslų ir prioritetų;
- c) nuspręsti kas geriausiai atitiktų kliento poreikius;
- d) organizuoti sistemoje esančius šaltinius (institucijas, specialistus, bendruomenės narius ar pan.), kurie padėtų siekti išsikeltų tikslų ir patenkintų klientų interesus / lūkesčius.

Kiekvieną etapą atvejo vadybininkas turi dokumentuoti.

Schematiškai atvejo vadybos etapus būtų galima pavaizduoti taip:

| Atvejo vadybos žingsniai | Tikslai ir uždaviniai |
|---|---|
| <p><i>Pirmas žingsnis: kontakto užmezgimas ir įvertinimas</i></p> | <p>Tikslas: užmegzti kontaktą, įgyti pasitikėjimą ir įvertinti situaciją.</p> <p>Uždaviniai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sutikite klientą draugiškai ir padėkite jaustis patogiai. 2. Prisistatykite ir kurkite pasitikėjimu grįstus santykius. 3. Paaiškinkite apie konfidencialumą ir jo ribas. 4. Paprašykite kliento sutikimo (informuoto sutikimo) ir pristatykite savo, kaip specialisto kompetencijas ir galimus pagalbos būdus. 5. Stenkitės suprasti kaip jaučiasi klientas, kokia jo situacija ir kokie neatidėliotini poreikiai. 6. Suteikite emocinę paramą. 7. Suteikite klientui suprantamai ir aiškiai reikiamą informaciją. 8. Įsitinkite ar klientas nori su jumis toliau bendradarbiauti. |
| <p><i>Antras žingsnis: plano sudarymas ir tikslų nustatymas</i></p> | <p>Tikslas: išskirti prioritetines problemas, numatyti konkrečius veiksmus, laiko ribas ir susitarti kokio konkretaus rezultato siekiama.</p> <p>Uždaviniai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sukurkite pagalbos planą, pagrįstą kliento lūkesčiais ir poreikiais. 2. Gaukite kliento pritarimą planui. 3. Padėkite klientui išsikelti realistiškus ir aiškiai laike apibrėžtus tikslus. 4. Dokumentuokite planą ir po juo pasirašykite kartu su klientu. |
| <p><i>Trečias žingsnis: plano įgyvendinimas</i></p> | <p>Tikslas: organizuoti pagalbos procesą, tarpininkauti tarp kliento ir reikalingų pagalbos šaltinių, motyvuoti klientą.</p> <p>Uždaviniai:</p> |

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinuoti pagalbos procesą. 2. Nuspręskite, kas „ką darys“ ir „kada“. 3. Siekite įgalinti klientą, kad jis pats aktyviai įsitrauktų į problemos sprendimą. 4. Organizuokite tiesioginės paramos (jei reikia) teikimą. 5. Kiekvieno susitikimo metu užduokite klausimus sau ir klientui: „Ar tikslai buvo pasiekti?“, „Kas buvo pasiekta, o ko pasiekti nepavyko ir kodėl?“ 6. Aptarkite priežastis dėl kurių nepavyko pasiekti keliamų tikslų. |
| <p>Ketvirtas žingsnis: <i>stebėsena</i></p> | <p>Tikslas: įvertinti procesą/pasiekimus ir įvertinti teikiamos pagalbos efektyvumą.</p> <p>Uždaviniai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stebėkite atvejį ir stebėkite pažangą. 2. Pastoviai vertinkite pasiekimus ir kitus pagrindinius kliento poreikius. 3. Užduokite klausimą sau ir klientui „Ar reikia daugiau pagalbos? Gal reikia peržiūrėti planą ir tikslus?“. 3. Įgyvendinkite patikslintą veiksmų planą (jei reikia). |
| <p>Penktas žingsnis: <i>užbaigimas</i></p> | <p>Tikslas: nuspręsti kurie tikslai pasiekti ir/ar dalinai pasiekti, aptarti bendrus pasiekimus ir užbaigti etapą.</p> <p>Uždaviniai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Įvertinkite ir planuokite atvejo užbaigimą. 2. Paprašykite kliento atsiliepimų (įvertinimo) apie jūsų bendrą darbą. |

TEMOS APIBENDRINIMAS

Atvejo vadybininkas visuose atvejo vadybos proceso žingsniuose turi skatinti bendradarbiavimą tarp kliento ir kitų specialistų, organizacijų, tokiu būdu užtikrinant reikiamų paslaugų teikimą ir maksimalų kliento įsitraukimą į siekiamų tikslų realizavimą.

Visuose etapuose turi būti vykdomas sistemingas darbo planavimas ir pastovus pasiektų rezultatų vertinimas, ir esant reikalui reaguojama į visus pasiekimus, iššūkius ar problemas.

Atvejo vadybininkas turi aiškiai apibrėžti visų, pagalbos plane dalyvaujančių dalyvių aiškius vaidmenis, konkrečias užduotis ir laiko ribas, per kurias turėtų būti atlikta viena, ar kita intervencija ar užbaigtas kuris nors etapo uždavinys.

Visuose atvejo vadybos proceso etapuose atvejo vadybininkas turi siekti:

- a) identifikuoti kokios yra pagalbos procese dalyvaujančių asmenų ar institucijų funkcijos;
- b) nutarti, kaip bus komunikuojama tarp specialistų (jei klientas sutinka), iš skirtingų įstaigų, kad nebūtų dubliuojamos paslaugos, nesuderinami gydymo / pagalbos veiksmai ir kt.;
- c) kaip pats klientas bus įtrauktas į pagalbos procesą.

SEPTINTA DALIS: KIEKVIENO IŠ ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIŲ APTARIMAS (KONTAKTO UŽMEZGIMAS IR ĮVERTINIMAS)

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Išsamiai aptariamas pirmas atvejo vadybos žingsnis – kontakto užmezgimas ir įvertinimas
- Identifikuojami pirmo žingsnio etapai ir ypatumai

Laikas: 20 min.

Tikslas: pristatyti pirmą atvejo vadybos proceso žingsnį – kontakto užmezgimą ir įvertinimą.

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga

Paskaitos metu išsamiai pristatyti pirmą atvejo vadybos proceso žingsnį:

Pirma dalis: trukmė 15 min.

Šioje prezentacijos dalyje išsamiai pristatomas pirmas atvejo vadybos žingsnis. Pateikiamas galimas pirmo žingsnio algoritmas, susijęs su pagalbos proceso organizavimu asmenims, žalingai vartojantiems ar turintiems priklausomybę.

Antra dalis: 5 min.

Apibendrinti pristatytą medžiagą ir atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Pirmasis atvejo vadybos proceso žingsnis – kontakto užmezgimas ir įvertinimas - prasideda pirmo susitikimo su klientu metu. Šis žingsnis yra labai svarbus, nes nuo jo didele dalimi priklauso ir visi kiti etapai. Todėl labai svarbu, kad pirmo susitikimo metu klientas jaustųsi saugus, todėl susitikimą reiktų pradėti nuo informacijos apie tai, kas jūs esate ir kokią pagalbą galite pasiūlyti. Nepradėkite darbo su klientu, kol nesate gavę iš jo sutikimo su jumis dirbti.

Kontakto užmezgimo ir įvertinimo eigą, galima išskirti į kelias dalis:

1. Susipažinimas ir saugios aplinkos kūrimas:

1.1. Įsitinkite, kad jūsų darbo erdvė yra saugi ir klientas joje gali jaustis saugus. Jei įmanoma su klientu kalbėkite be pašalinių asmenų. Jei nėra tokios galimybės (kabinete dirba daugiau nei vienas specialistas) pristatykite klientui kitus ir užtikrinkite jog jie laikysis konfidencialumo. Jei klientas nori

pasikalbėti su jumis vienu, be pašalinių, suraskite galimybę tą padaryti (galite paprašyti bendradarbių trumpam išeiti, ar surasti kitą patalpą);

1.2. pirmą kartą su klientu pasisveikinkite taip, kaip sveikintumėtės su bet kuriuo kitu jums svarbiu nepažįstamuoju;

1.3. pakvieskite asmenį atsisėsti. Paklauskite kliento, ar jam patogiu;

1.4. prisistatykite pats ir pristatykite atstovaujamą įstaigą / organizaciją;

1.5. išklausykite klientą. Leiskite jam kalbėti, nepertraukinėkite, neuždavinėkite per daug klausimų;

1.6. papasakokite kokie jūsų ir jūsų atstovaujamos įstaigos / organizacijos uždaviniai;

1.7. aptarkite ką jūs ir jūsų įstaiga / organizacija galite pasiūlyti klientui;

1.8. informuokite klientą apie savo darbo laiką, kaip ir kada galima su jumis susiekti ir kt. Rekomenduojama klientui duoti informacinį lapelį su jūsų kontaktais, darbo laiku ir kt. svarbia informacija.

PAVYZDYS

*Sveiki, mano vardas yra <...> ir aš esu <organizacijos pavadinimas> atvejo vadybininkas.
Džiaugiuosi, kad atėjote čia šiandien. Aš esu šia tam, kad išklausyčiau ir padėčiau.*

2. Paslaugų pristatymas ir poreikio įvertinimas:

2.1. gaukite žodinį ir raštinį kliento sutikimą (informuotą sutikimą) jūsų / įstaigos teikiamų paslaugų gavimui. Dažniausiai kiekviena įstaiga / organizacija turi savo informuoto sutikimo formas, tačiau svarbu atkreipti dėmesį, kad informuotame sutikime turi būti:

a) konfidencialumo reikalavimai ir jo ribos;

b) išsami informacija apie taikomus metodus / pagalbos būdus;

c) informacija apie kliento teises ir pareigas;

d) informacija apie įstaigos / organizacijos ir specialistų, dirbančių su šiuo atveju teises ir pareigas.

2.2. paaiškinkite kaip konkrečiai jūs dirbsite kartu. Po to, kai prisistatysite pats ir pristatysite savo įstaigą / organizaciją, galite smulčiau paaiškinti koks bus atvejo vadybos procesas;

2.3. skirkite laiko konfidencialumo aptarimui ir jo riboms. Paaiškinkite klientui, kad kiekvienas asmuo turi teisę į privatumą, ir kad jis pats gali nuspręsti kiek ir kokią informaciją nori suteikti. Taip pat paaiškinkite klientui, kad konfidencialumas taip pat turi tam tikras ribas, ir kai kuria informacija jūs

turėsite pasidalinti su pvz. kitais specialistais, kuriuos reikia įtraukti į pagalbos sistemą, ar įstaigomis, kurioms įstatymai suteikia teisę gauti informaciją be asmens sutikimo.

PAVYZDYS

Norėdami paaiškinti konfidencialumą ir jo apribojimus, galite pasakyti:

Tai, ką jūs man papasakosite (įskaitant ir tai, ką aš užsirašysiu) liks tarp mūsų. Tai reiškia, kad niekam nesakysiu to, ką jūs sakote, ir neduosiu jokios informacijos apie jūsų atvejį, be jūsų sutikimo.

Tačiau yra kelios situacijos, kai man, su jūsų sutikimu, gali tekti pasikalbėti su kuo nors kitu, tam kad galėčiau padėti spręsti jūsų problemas, pvz. <....>. Tačiau aš apie tai jus informuosiu. Dalijimasis informacija šiuo atveju leis užtikrinti geriausią jums reikalingą pagalbą / priežiūrą.

Taip pat LR teisės aktai numato atvejus, kam gali būti suteikta informacija be jūsų sutikimo t.y. teismui, vaiko teisių apsaugos tarnyboms ir t.t.

2.4. paaiškinkite klientui, kad tam tikrą informaciją jūs užsirašysite, ar paprašysite užpildyti tam tikrus dokumentus, kurie bus saugomi jo asmens byloje. Kad asmuo saugiau jaustųsi, paaiškinkite, kad visi surinkti dokumentai nėra prieinami pašaliniams asmenims ir yra saugomi laikantis asmens duomenų saugojimo reikalavimų. Informuokite, kad šie dokumentai (užrašai) jums reikalingi tam, kad galėtumėte geriau prisiminti svarbią informaciją ir planuoti pagalbos procesą.

PAVYZDYS

Norėdami paaiškinti, kaip asmens suteikta informacija bus saugoma galite pasakyti:

Yra keletas formų/klausimynų, kurias man reikia užpildyti. Šiomis formomis/klausimynais nebus su niekuo dalijamasi. Jos skirtos geriau suprasti jūsų atvejį / problemos pobūdį ir kt., ir suplanuoti labiausiai jūsų poreikius atitinkantį pagalbos planą.

Visa ši informacija ir kiti užrašai apie jus yra laikomi saugioje vietoje, kuri pašaliniams neprieinama.

2.5. išaiškinkite klientui jo teises. Be teisės į konfidencialumą, klientai turi šias teises, kurias labai svarbu jiems paaiškinti:

- a) teisė neatsakyti į klausimus;

- b) teisė bet kada užduoti klausimą ir gauti atsakymą;
- c) teisė paprašyti, kad būtų pakeistas kitas atvejo vadybininkas;
- d) teisė pamatyti savo asmens bylą²⁴.

PAVYZDYS

Norėdami paaiškinti asmens teises, galite pasakyti:

Noriu jog žinotumėte, jog:

- jei nenorite, kad būtų užfiksuota kuri nors informacija – pasakykite man;

- jūs neprivalote atsakyti į klausimus, į kuriuos nenorite atsakyti;

- bet kada galite paprašyti manęs pakartoti informaciją, ar ją pasakyti suprantamiau;

- jei manote, kad geriau jaustumėtės dirbdamas su kitu specialistu, nebijokite man apie tai pasakyti, surasime jums geriausią sprendimą.

2.6. gaukite leidimą tęsti darbą. Paskutinis informuoto asmens sutikimo proceso žingsnis yra paklausti, ar asmuo turi klausimų, ir ar sutinka toliau kartu dirbti.

PAVYZDYS

Norėdami gauti sutikimą dėl tolimesnio bendro darbo, galite pasakyti:

- Ar turite kokių nors dar klausimų (skirkite laiko atsakyti į klausimus).

- Ar sutinkate, kad šią / šias problemas / situaciją padėčiau jums spręsti aš?

Jei TAIP – pereikite prie problemos identifikavimo dalies.

Jei NE – padėkokite, kad atvyko ir pateikite (klientui sutikus) informaciją apie kitus galimus pagalbos būdus ir pasakykite, kad jei klientas persigalvotų, gali bet kada sugrįžti.

3. Situacijos/problemos įvertinimas

Efektyvių ir kokybiškų atvejo vadybos paslaugų teikimas priklauso nuo to, ar buvo užmegzti draugiški santykiai su klientu ir ar buvo gerai atliktas įvertinimas. Atvejo vadyboje vertinimas

²⁴ Pvz. sveikatos priežiūros įstaigose, teisės aktais (Pacientų teisių žalos atlyginimo įstatymas: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.31932>) numatyta, kad „Pacientas turi teisę susipažinti su savo ligos istorija ir kitais medicinos dokumentais, išskyrus tuos atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai, ar sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas, apie tai įrašant ligos istorijoje, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią sprendimo priėmimo tvarką“.

apibrėžiamas kaip informacijos apie klientą rinkimas ir jos panaudojimas, kartu su klientu sprendžiant išsakytas / identifikuotas problemas. Siekdami įvertinti situaciją turėtumėte:

3.1. išsiaiškinti pagrindinę informaciją. Pradėkite situacijos / atvejo / problemos pobūdžio identifikavimą nuo atviro klausimo. Neuždavinėkite vienas po kito klausimų, bet leiskite klientui jo tempu pristatyti situaciją ir ją apibūdinti taip, kaip ją mato jis pats. Atsiminkite, kad geriausias problemos ekspertas yra pats klientas;

3.2. stenkitės suprasti kas atsitiko ir su kokia problema klientas atėjo pas jus:

a) kaip priklausomybę psichoaktyvioms medžiagoms supranta pats klientas;

b) kokias kitas problemas, susijusias su psichoaktyvių medžiagų vartojimu klientas gali išskirti;

c) kaip seniai susiduria su šiomis problemomis;

d) kodėl būtent dabar nusprendė kreiptis pagalbos (ar vėl grįžo) ir t.t.

e) parodykite kad nesmerkiate ir nekritikuojate kliento elgesio. Tai galite parodyti naudodami šiuos teiginius:

PAVYZDYS

Norėdami padėti klientui saugiau jaustis ir atviriau kalbėti, komunikuokite šias žinutes:

- *stiprinkite kliento pasitikėjimą: „Aš tikiu tavimi“;*
- *išreikškite empatiją: „man labai gaila, kad tu turėjai tai išgyventi“;*
- *leiskite suprasti, kad jūs nesmerkiate, bet norite padėti: „Tai kas nutiko jau nepakeisime. Tačiau kai ką galime pakeisti dabartyje“.*

d) stenkitės įvertinti problemos kompleksškumą ir surinkite informaciją iš šių sričių:

- sveikatos būklės;
- darbo / pragyvenimo šaltinio;
- psichoaktyvių medžiagų vartojimo;
- teisinės padėties;
- šeimyninės situacijos / socialinės padėties;
- psichikos būklės.

Rekomenduojama, renkant informaciją, naudotis Priklausomybės sunkumo indekso klausimynu: <https://www.rplc.lt/wp-content/uploads/2018/08/Priklausomybes-indekso-klausimynas-2011-01-11.pdf>

Surinkus informaciją labai svarbu išskirti apsauginius veiksnius ir kliento stipriąsias puses, pvz.;

- *Ką jūs darote, kai jaučiate baimę? Paniką? Nerimą?* Šis klausimas leidžia klientui pagalvoti apie žmones, vietas, veiksmus, kurie jam gali padėti jaučiant baimę, nerimą ar paniką.

- *Ką jūs darote, kai jums liūdna?* Šis klausimas padeda klientui pagalvoti apie žmones, vietas, veiksmus, kurie jam gali padėti kai jaučiasi liūdnas.

- *Kas yra tie žmonės, kurie jums suteikia vilties ir stiprybės?* Tai padeda klientui identifikuoti asmenis, kurie gali jį palaikyti (tai gali būti šeimos nariai, draugai, kaimynai, specialistai ir kt.) ir kurie gali būti reikšmingi siekiant spręsti problemas, susijusias su psichoaktyvių medžiagų vartojimu.

- *Kokie kliento pomėgiai?* Tai gali padėti klientui suprasti kas jam patinka, kada jis jaučiasi gerai ir pan.

3.3. kokie yra kiti (materialiniai) poreikiai pas klientą, kurios būtina spręsti kuo greičiau, pvz. gal klientui reikia maisto, drabužių ir pan.? Atvejo vadybininko užduotis padėti surasti kitus šaltinius ir/ar organizacijas, kurios gali padėti spręsti kliento problemas.

3.4. stenkitės išsiaiškinti kokių planų turi pats klientas ir kam jis teikia prioritetus.

TEMOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant atvejo vadybos kontakto užmezgimo ir įvertinimo žingsnį, svarbu akcentuoti, kad nuo šio žingsnio sėkmės ar nesėkmės gali priklausyti visas atvejo vadybininko darbas su klientu. Todėl rekomenduojama atvejo vadybininkams po pokalbio įvertinti kaip jiems pavyko ir ar visi aukščiau minėti patarimai buvo panaudoti:

1. Atviras bendravimas;
2. Savęs ir savo pareigų pristatymas;
3. Aptarimas visų informuoto sutikimo aspektų (konfidencialumas, duomenų rinkimas ir t.t.);
4. Išsamus ir suprantamas atsakinėjimas į kliento klausimus;
5. Kliento leidimas toliau tęsti bendrą darbą;
6. Aptarimas kas gali būti įtrauktas į kliento pagalbos procesą;
7. Atidus klausymasis kliento;
8. Pagrindinių problemų ir poreikių identifikavimas;
9. Kliento lūkesčių identifikavimas.

AŠTUNTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „KAIP PAKVIESTI POKALBIUI IR ĮVERTINTI ASMENS POREIKIUS“

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Aptariami ir lavinimi įgūdžiai, susiję su atvejo vadybos pirmu žingsniu – kontakto užmezgimu ir įvertinimu
- Pristatomi geriausi patarimai ir rekomendacijos, aptariamose dažniausiai pasitaikančios klaidos ar įpročiai

Laikas: 25 min.

Tikslas: lavinti atvejo vadybininkų įgūdžius, susijusius su kontakto užmezgimu ir situacijos įvertinimu.

Naudojami metodai: darbas mažose grupėse atliekant paskirtus vaidmenis; užduoties aptarimas.

Reikalingos priemonės : kontrolinis pirmo žingsnio sąrašas (Priedas Nr. 2)

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Užduoties pristatymas

Dėstytojas pristato šios praktinės užduoties tikslus (lavinti atvejo vadybininkų įgūdžius, susijusius su kontakto užmezgimu ir situacijos įvertinimu) ir metodą (darbas mažose grupėse). Mokymų dalyvių prašoma pasidalinti į grupes (vienoje grupėje rekomenduojame ne daugiau 3 asmenų). Darbo grupėse užduotis:

Praktinė užduotis:

Dalyviai, pasidalinę po tris į mažas grupes. Kiekvienas dalyvis gauna sąrašą (priedas Nr. 2).

1 užduoties dalis (15 min.)

Užduotis, kurią turi atlikti dalyviai yra:

- a) Kiekvienas dalyvis turi pabūti trijuose vaidmenyse - kliento, atvejo vadybininko ir stebėtojo.
- b) Užduoties atlikimo metu klientas turi papasakoti vieną savo problemą / situaciją kurią jis nori išspręsti. Dalyvis, vaidindamas klientą gali papasakoti savo istoriją, ar prisiminti savo klientų istorijas.
- c) Atvejo vadybininko vaidmenį atliekantis dalyvis turi stengtis užmegzti kontaktą ir įvertinti problemą. Pagrindinis tikslas – įgyti kliento pasitikėjimą.
- d) Stebėtojas turi atidžiai stebėti vykstantį kliento ir atvejo vadybininko pokalbį ir žymėtis duotame lape ar pavyko atvejo vadybininkui įgyvendinti rekomenduojamas veiklas.

Visi dalyviai turi pabūti visuose trijuose vaidmenyse: stebėtojo, kliento ir atvejo vadybininko.

Šiai užduočiai skiriama 15 min. t.y. po 5 minutes kiekvienam dalyviui pabūti skirtinguose vaidmenyse.

2 užduoties dalis (10 min.):

Atlikus užduotį aptariama:

- Kaip jautėsi klientas? Kas jam padėjo būti atviresniam, o kas trukdė? Ar jautė iš atvejo vadybininko norą padėti? Jei taip – kas konkrečiai leido tai pajauti (kūno kalba, atidus klausimas ar pan.)? Ar norėtų toliau tęsti darbą su šiuo atvejo vadybininku?

- Kaip jautėsi atvejo vadybininkas? Ar lengvai užmezgė kontaktą su klientu? Kas pavyko geriau, o ką reiktų tobulinti?

- Aptarti ką užfiksavo stebėtojai sąrašė. Kokie punktai lengviau buvo išpildomi, o kuriuos sekėsi atlikti sunkiau? Kokias rekomendacijas galėtų pateikti atvejo vadybininkui, kad jo konsultacijos būtų kokybiškesnės?

Dėstytojas apibendrina atliktą užduotį, išskirdamas esminius aspektus.

DEVINTA DALIS: KIEKVIENO IŠ ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIŲ APTARIMAS: PLANO SYDARYMAS IR TIKSLŲ NUSTATYMAS. PLANO ĮGYVENDINIMAS

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Išsamiai aptariamas antras ir trečias atvejo vadybos žingsniai: plano sudarymas, tikslų nustatymas ir plano įgyvendinimas
- Pateikiamos rekomendacijos ir pavyzdžiai susiję plano sudarymu, tikslų kėlimu ir jų įgyvendinimu

Laikas: 25 min.

Tikslas: pristatyti antrą ir trečią atvejo vadybos proceso žingsnį: plano sudarymą, tikslų nustatymą ir plano įgyvendinimą.

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga

Paskaitos metu išsamiai pristatyti antrą ir trečią atvejo vadybos proceso žingsnį:

Pirma dalis: trukmė 20 min.

Šioje prezentacijos dalyje išsamiai pristatomas antras ir trečias atvejo vadybos žingsnis. Pateikiamas galimas algoritmas, susijęs su pagalbos plano sudarymu ir įgyvendinimu asmenims, žalingai vartojantiems ar turintiems priklausomybę.

Antra dalis: 5 min.

Apibendrinti pristatytą medžiagą ir atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Antrame atvejo vadybos žingsnyje, kartu su klientu atvejo vadybininkas turi pradėti planuoti kaip patenkinti jo/jos poreikius, išspręsti problemas, o trečiame žingsnyje - priimti sprendimus ką daryti toliau. Galima šių žingsnių eiga:

- a) problemos apibendrinimas ir prioritetų išskyrimas;
- b) informacijos apie galimas paslaugas ir/ar palaikymą pateikimas;
- c) kartu su klientu planavimas pagalbos proceso, tikslų ir sprendimų priėmimas dėl tolimesnių žingsnių;

d) sukurtas rašytinis veiksmų planas, kuriame nurodoma kokių, kada ir kam reikia imtis veiksmų;

e) veiksmų plano įgyvendinimas.

Problemos apibendrinimas ir prioritetų išskyrimas .

Po įvertinimo, galima pradėti planuoti konkretų pagalbos procesą. Atlikus įvertinimą, atvejo vadybininkas apibendrina gautą informaciją ir kartu išskiria pagrindinius poreikius / tikslus. Stenkitės pasitikslinti ar klientas sutinka su jūsų pasiūlymais, pasitikslinkite ar nieko nepraleidote, gal ką norėtų pridėti.

PAVYZDYS

Norėdami pereiti nuo įvertinimo dalies prie planavimo, galite pasakyti:

Taigi, iš mūsų pokalbio supratau, kad jūs norėtumėte pabandyti gydytis dėl priklausomybės alkoholiui, tačiau nemanote, kad stacionarinis gydymas jums šiuo metu reikalingas. Taip pat jaučiu, kad jūs esate susirūpinęs ir dėl savo darbo išlaikymo. Tai jus taip pat labai neramina ar net gąsdina. Ar teisingai jus supratau? Ar norėtumėte dar ką nors pridurti?

Informacijos apie galimas paslaugas ir/ar palaikymą pateikimas. Suteikite visą reikalingą informaciją apie:

- kokia pagalba galima ir kokios sąlygos, kad ją gauti (reikalingi siuntimai; mokama ar ne; kokie reikalingi dokumentai ir pan.)

- kokia paslaugos trukmė;

- kad klientas turi teisę atsisakyti pagalbos ar rinktis iš kitų galimų variantų;

- kokia galima rizika vienu ar kitu atveju ir pan.

Kartu su klientu planavimas pagalbos proceso, tikslų ir sprendimų priėmimas dėl tolimesnių žingsnių .

Suplanuokite su klientu ir išskirkite prioritetinius poreikius, nustatykite tikslus ir apibrėžkite sprendimus ką reikia daryti toliau:

- aiškiai apibrėžkite kas bus ir už ką konkrečiai atsakingas (tai ypač svarbu, jei į pagalbos procesą įtraukti kiti specialistai / įstaigos). Pvz. kas atsakingas už nukreipimo gavimą, medicininės pagalbos teikimą, socialinės pagalbos teikimą ar kitus tam tikrus veiksmus.

- aptarkite ar klientas gali pats nuvykti / kreiptis į kitas įstaigas, ar reikalingas atvejo vadybininko palydėjimas ir tarpininkavimas. Jei klientas bijo, jog atvejo vadybininko lydėjimas gali leisti suprasti kokioje situacijoje šiuo metu asmuo yra, gerbkite jo norą išlaikyti situaciją paslapyje, ir

kartu su klientu aptarkite kas gali, esant poreikiui, palydėti klientą be atvejo vadybininko (pvz. šeimos nariai, draugai ar pan.).

- aptarkite su klientu ir/ar kitais specialistais/įstaigomis tiek trumpalaikius tikslus, tiek ilgalaikius tikslus. Taip pat įvertinkite tikslų realumą. Nepamirškite tikslų susieti su atliktu psichosocialiniu vertinimu, kurio metu buvo identifikuota sveikatos, socialinė, emocinė ir kt. kliento būseną. Nėkelkite per daug didelių tikslų, nes jie mažina asmens motyvaciją.

PAVYZDYS

Norėdami padėti suformuluoti pagalbos plano tikslus, galite pasakyti:

Taigi, iš mūsų pokalbio supratau, kad jūs norėtumėte pabandyti pradžioje nuvykti pas gydytoją psichiatrą aptarti jūsų psichoaktyvių medžiagų vartojimą. Ar galime formuluoti pirmą pagalbos plano tikslą taip: šiandien užsiregistruoti gydytojo psichiatro konsultacijai ir paskirtą dieną nuvykti į konsultaciją?

Neformuluokite tokių didelių tikslų, kaip „visiškai atsisakyti psichoaktyvių medžiagų vartojimo“. Geriau formuluokite: „užbaigti paskirtą gydymo programą“ arba, jei asmuo atsisako gydytis „mažinti suvartojamų psichoaktyvių medžiagų kiekius“ ir pan. Per daug dideli tikslai (tokie kaip visiškai atsisakymas psichoaktyvių medžiagų) klientui gali atrodyti nepasiekiami ir taip mažinti jo motyvaciją siekti tikslo. Rekomenduojama leisti klientui judėti jam tinkamu tempu, tačiau apibrėžiant konkrečius, trumpalaikius (kurie vėliau gali peraugti ir į ilgalaikius) rezultatus.

Rašytinio veiksmų plano kūrimas.

Rašytinio plano sudarymas, po kuriuo pasirašo atvejo vadybininkas ir klientas, yra labai svarbi atvejo vadybos proceso dalis. Kai planas yra raštiškai dokumentuotas ir jame nurodytos konkrečios veiklos, terminai, atsakingi asmenys ir kita reikalinga informacija, tai leidžia sėkmingiau vykdyti planą ir sklandžiau organizuoti visą pagalbos procesą. Rašytinis planas taip pat leidžia vykdyti stebėseną, nes bet kada galima įsivertinti ar planas sėkmingai įgyvendinamas, ar paslaugos / pagalba teikiama laiku, ar aktyviai įsitraukęs pats klientas – jei ne, kokios to priežastys, ar reikalinga plano korekcija ir pan. Taigi, rašytinio veiksmų plano svarbiausi momentai yra: a) tikslus laikas (kada/iki kada/per kiek laiko turi būti įgyvendinti tikslai; b) koku dažnumu vyks susitikimai su atvejo vadybininku; c) kokie veiksmai yra prioritetingi (turi būti įgyvendinti nedelsiant) ir kokie tolimesni; d) kontaktai ir komunikacijos priemonės (kaip ir koku būdu galima susiekti ir kt.).

Veiksmų plano įgyvendinimas .

Remdamiesi kartu su klientu parengtu veiksmy planu, galite pradeti jį įgyvendinti susisiekdami (klientui sutikus) su reikalingais kitais specialistais ir/ar įstaigomis, pvz.: gydymo įstaigomis, socialinėmis tarnybomis, užimtumo (darbo paieškų) tarnybomis ir kt.

Šiame etape atvejo vadybininkas turi kelti sau šiuos tikslus:

- a) stebėti ar planas vykdomas laiku;
- b) identifikuoti kliūtis ir nuspręsti kokiomis priemonėmis / būdais / tos kliūtis bus šalinamos;
- c) reguliariai aptarti plano eigą su klientu ir kitais, į plano vykdymą įtrauktais specialistais / įstaigomis.

Taip pat labai svarbu organizuoti atvejo aptarimą su dalyvaujančiais pagalbos plane. Atvejo aptarimas suteikia galimybę:

- a) peržiūrėti veiklą, įskaitant pažangą ir kliūtis siekiant tikslų;
- b) aiškiau apibrėžti kiekvieno dalyvaujančio vaidmenis, funkcijas ir atsakomybės ribas;
- c) spręsti konfliktus ir priimti sprendimus;
- d) laiku koreguoti veiksmy planą.

Sėkmingam plano įgyvendinimui, labai svarbūs yra atvejo aptarimai su visais, kurie yra įtraukti į planą. Atvejo aptarimas leis laiku įgyvendinti planą, pastebėti problemas iš išvengti paslaugų / veiksmy dubliavimosi, kuris dažnai pasitaiko kai į pagalbos procesą įtraukiami skirtingi specialistai ir/ar įstaigos.

TEMOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant atvejo vadybos plano sudarymo, tikslų nustatymo ir plano įgyvendinimo žingsnius, rekomenduojama priminti svarbiausius šio žingsnio momentus: plane turi būti numatyti konkretūs ir pasiekiami, pirmiausia, trumpalaikiai tikslai, su nuoroda į ilgalaikius tikslus; planas turi būti reguliariai peržiūrimas ir aptariamasis su klientu ir į plano įgyvendinimą įtrauktais kitais atsakingais asmenimis ir / ar specialistais; plane turi būti aiškiai apibrėžtos laiko ribos ir trukmė; atvejo vadybininkas turi inicijuoti atvejo aptarimą su plane dalyvaujančiais.

DEŠIMTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „ATVEJO APTARIMAS IR ANALIZĖ“

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Aptariamai ir lavinimi įgūdžiai, susiję su atvejos vadybos antru ir trečiu žingsniu – plano sudarymu, tikslų nustatymu ir plano įgyvendinimu
- Analizuojamas pateiktas atvejis ir lavinami plano sudarymo, tikslų nustatymo įgūdžiai

Laikas: 20 min.

Tikslas: lavinti plano sudarymo, tikslų nustatymo ir plano įgyvendinimo įgūdžius.

Naudojami metodai: darbas mažose grupėse analizuojant pateiktą atvejį (Priedas Nr. 3); atliktos užduoties pristatymas ir aptarimas.

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Iš anksto parengtas atvejis (Priedas Nr. 3), dideli popieriaus lapai, įvairių spalvų markeriai (kiekvienai grupei po 3-4 skirtingų spalvų markerius), lipnūs spalvoti lapeliai.

Užsiėmimo eiga

Dėstytojas pristato šios praktinės užduoties tikslus (lavinti plano sudarymo, tikslų nustatymo ir plano įgyvendinimo įgūdžius) ir metodą (atvejo aptarimas mažose grupėse). Mokymų dalyvių prašoma pasidalinti į grupes (vienoje grupėje rekomenduojame ne daugiau 5 asmenų) ir dirbant mažose grupėse, ant išdalintų didelių popieriaus lapų atlikti paskirtą užduotį:

Praktinė užduotis:

1 užduoties dalis (10 min.): diskusija grupėse.

Kiekviena grupė gauna atvejį (atvejo pavyzdys pateiktas Priede Nr. 3) ir dirbdami komandoje turi:

- išskirti problemą;
- suformuluoti prioritetinius tikslus;
- sudaryti veiksmų planą;
- numatyti galimą plano įgyvendinimo procesą ir pasvarstyti galimus kitus variantus, jei kiltų plano įgyvendinimo problemų.

Mokymų dalyviams akcentuojama, kad planas turi būti kiek įmanoma konkretesnis ir labiau orientuotas į trumpalaikius tikslus (siejant su ilgalaikiais abstrakčiau).

2 užduoties dalis (5 min.): surašymas diskusijos rezultato į lapus ir asmens, kuris pristatys užduotį viešai, paskyrimas .

1. Po diskusijos dalyviai turi surašyti savo diskusijų rezultatus (planą) ant didelio popieriaus lapo.

Dalyviai gali užduoties rezultatą pateikti užrašę žodžiais, ar nubraižę / nupaišę schemas, piešinius ir pan.;

2. Dalyviai turi išsirinkti vieną atsakingą asmenį, kuris atliktą užduotį pristatys visiems mokymų dalyviams, atsakys į užduodamus mokymų dalyvių ar dėstytojo klausimus.

3 užduoties dalis (10 min.): pristatymai ir apibendrinimas .

Kiekvienos grupės atstovas pristato savo rezultatus kitoms grupėms ir dėstytojui.

Dėstytojas apibendrina atliktą užduotį, išskirdamas esminius aspektus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Dėstytojas, apibendrinamas atliktą užduotį, gali dalyvius papildyti šia informacija²⁵, susijusia su antru atvejo vadybos žingsniu (plano sudarymas, tikslų formulavimas ir plano įgyvendinimas), dirbant su žalingai vartojančiais ar priklausomybe sergančiais asmenimis:

1. Mokslinėje literatūroje²⁶ yra įvardyta 10 poreikių, kuriuos klientai, turintys priklausomybę psichoaktyvioms medžiagoms, įvardijo kaip labiausiai aktualius:

- pagalba keičiant narkotikų ir/ alkoholio vartojimą;
- palaikymas ir galimybė pasikalbėti (bendrosios konsultacijos);
- pagalba sveikatos klausimais, tokiais kaip hepatito C, ŽIV, nėštumo ir kt., susijusiais su galimybe naudotis sveikatos priežiūros paslaugomis;
- pagalba keičiant gyvenimo būdą, pavyzdžiui, rūkymas, mityba, mankšta, laisvalaikis;
- pagalba psichikos sveikatos klausimais, tokiais kaip depresija ar nerimas;
- pagalba krizinėse situacijose (pvz. vaiko atėmimo, skyrybų, diagnozės (pvz. ŽIV) sužinojimo ir kt.);
- pagalba nukreipiant į bendruomenėje esančius išteklius, jų gavimo sąlygas, reikalingus dokumentus, reikalingų formų pildymo klausimai ir kt.;
- pagalba esant problematiškiems santykiams šeimoje;
- suprantamos informacijos apie skiriamą gydymą / gydymo metodus pateikimas ir pagalba adaptuojantis prie gydymo metodų (pvz. farmakoterapijos metadonu ar pan.);
- pagalba teisiniais klausimais, tokiais kaip teismas ar probacija.

2. Yra rekomenduojama planą sudaryti per pirmas 5-10 dienų darbo su klientu. Planas turi būti sudaromas labai konkrečiam periodui pvz. 1 mėn. (nerekomenduojama planą sudaryti ilgesniam nei 3 mėnesių periodui).

²⁵ Informacija parengta vadovaujantis šiais šaltiniais: Global social service workforce alliance case management interest group. Core concepts and principles of effective case management: approaches for the social service workforce. 1st Edition, January 2018. Internetinė prieiga: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>; Tschakovsky Kate. 2009. *Best practices in Case Management*. Center for Addiction and Mental Health.

²⁶ Tschakovsky Kate. 2009. *Best practices in Case Management*. Center for Addiction and Mental Health.

3. Plane turi būti numatyti visi svarbiausi veiksmai, kurie turi būti įgyvendinti, pvz. jei klientas turi problemų dėl alkoholio vartojimo ir nurodo, kad būtent ši problema jam šiuo metu yra svarbiausia, tai reiktų surašyti visus galimus veiksmus, kuriuos reikia atlikti, kad būtų ši problema išspręsta: jei asmuo neturi reikalingų dokumentų (siuntimo, asmens dokumento ar pan.), tai vienas iš žingsnių ir būtų dokumentų įsigijimas; užsirašymas į priėmimą pas gydytoją ir t.t. **Plane turi būti labai aiškiai nurodyti veiksmai, galimos paslaugos, uždaviniai, būtinos sąlygos, konkretus laikotarpis, įstaigos/specialistai kuriuos reikia įtraukti į planą, tarpiniai susitikimai (kad būtų galima įvertinti kas atlikta ir kokios problemos kyla),**

4. Planas gali turėti šias struktūrines dalis:

| Veiksmas | Kas gali padėti | Veiksmo atlikimo data/atsakingas | Tarpinis susitikimas su atvejo vadybininku | Ar pavyko pasiekti? | Iškilusios problemos / komentarai |
|---|---|---|---|---------------------|---|
| 1. Gauti siuntimą dėl priklausomybių gydytojo konsultacijos | Psichikos sveikatos centro socialinis darbuotojas | - Paskambinti psichikos sveikatos centro socialiniam darbuotojui (nurodyti konkretų laiką) - atsakingas atvejo vadybininkas; - Nuvykti paskirtu laiku (nurodyti konkrečią datą) į psichikos sveikatos centro dėl siuntimo į priklausomybės ligų centrą – atsakingas klientas | - Susisiekti skambučiu su klientu po registracijos į psichikos sveikatos centrą | Taip/ne/iš dalies | Nurodyti kilusias problemas, pvz. ilgos eilės pas gydytojus ar pan. |
| 2. Užsiregistruoti priklausomybės ligų centre dėl gydymo | Priklausomybių centro socialinis darbuotojas | - Užsiregistruoti (nurodyti konkrečią datą) priklausomybės ligų centro specialisto konsultacijai ir gydymui – atsakingas klientas. - ir t.t. | - Atvykti nurodytu laiku pas atvejo vadybininką dėl gydymosi priklausomybės ligų centre aptarimo. | Taip/ne/iš dalies | Nurodyti kilusias problemas, pvz. pacientas pamiršo užsiregistruoti ir pan. |

5. Planuojant, kaip pasiekti tikslus, būtina nustatyti: kas turi būti padaryta; kokių išteklių reikės; kas bus atsakingas; kada tai turės būti užbaigta; kaip bus vertinami rezultatai.

6. Kiekvienas plano veiksmas turi būti aptartas su klientu. Klientas į pagalbos planą turi būti įtrauktas kiek įmanoma labiau.

VIENUOLIKTA DALIS: KIEKVIENO IŠ ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIŲ APTARIMAS: STEBĖSENA (MONITORINGAS), ĮVERTINIMAS IR UŽBAIGIMAS

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Išsamiai aptariamas ketvirtas – stebėseną (monitoringą, įvertinimą) ir penktas – užbaigimą, atvejo vadovos žingsniai
- Identifikuojami ketvirto ir penkto žingsnio etapai ir ypatumai

Laikas: 25 min.

Tikslas: pristatyti ketvirtą ir penktą atvejo vadovos proceso žingsnius – stebėseną (monitoringą), įvertinimą ir užbaigimą.

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga

Paskaitos metu išsamiai pristatyti ketvirtą ir penktą atvejo vadovos proceso žingsnius:

Pirma dalis: trukmė 20 min.

Šioje prezentacijos dalyje išsamiai pristatomas ketvirtas ir penktas atvejo vadovos žingsnis. Pateikiamas galimas algoritmas, susijęs su pagalbos proceso organizavimu asmenims, žalingai vartojantiems ar turintiems priklausomybę.

Antra dalis: 5 min.

Apibendrinti pristatytą medžiagą ir atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Ketvirtas ir penktas atvejo vadovos žingsniai yra labai svarbūs ir apima šiuos etapus:

- 1) atvejo stebėseną (monitoringą);
- 2) identifikuojamos ir šalinamos kylančios kliūtys / problemos;
- 3) apibrėžiamos naujos problemos / situacijos;
- 4) atvejis pabaigiamas.

1. Atvejo stebėseną (monitoringą).

Atvejo stebėseną arba tiksliau sudaryto veiklos plano stebėseną leidžia pasiekti šiuos tikslus:

- a) įsitikinti, kad klientas gali gauti visas suplanuotas paslaugas;
- b) identifikuoti ir šalinti kylančius barjerus, kurie gali atsirasti įgyvendinant planą;

c) nustatyti ar klientui konkrečiu metu reikia papildomos atvejo vadybininko pagalbos.

Atvejo vadybininkas visą laiką turi sekti ir vertinti kliento situaciją šiais būdais:

1. bendraujant su klientu ir gaunant iš jo grįžtamąjį ryšį;
2. bendraujant su kitais specialistais / institucijomis, kurios kliento sutikimu buvo įtrauktos į pagalbos procesą;
3. tiksliai dokumentuojant visą reikalingą informaciją.

Grįžtamasis ryšys iš kliento. Klientų atsiliepimai yra pagrindinis būdas atvejo vadybininkui sužinoti, kaip teikiamas paslaugas vertina ar supranta pats klientas. Tai gali padėti suprasti, kas daroma gerai, ką reikia patobulinti ir kokie yra iššūkiai. Jei klientas nedrįsta išsakyti savo pastebėjimų, galima paprašyti, kad jis užpildytų anoniminę anketą, kurioje gali palikti savo atsiliepimus.

Nesvarbu ar klientas žodžiu, ar anoniminės anketos pagalba teikia grįžtamąjį ryšį, atvejo vadybininkas turėtų:

- paaiškinti klientui, kad jūsų ir jūsų organizacijos tikslas yra patobulinti jūsų teikiamas paslaugas ir kad jų atsiliepimai yra labai vertingi;
- informuoti asmenį, kad informacija liks anonimiška ir, kad ji neturės įtakos paslaugoms, kurias pacientas / klientas gauna šiuo metu ar gali gauti ateityje.

Bendradarbiavimas su kitais specialistais / institucijomis. Stebėseną vykdoma susitikimų / pokalbių su klientu ir kitais specialistais / institucijomis metu. Todėl susitikimai / pokalbiai turi būti inicijuojami pakankamai dažnai (atsižvelgiant į sudarytą planą ir jame numatytus veiksmų laiko intervalus). Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir/ar specialistais įtrauktais į planą, turi būti reguliarus. Svarbu nuspręsti kokia forma (pvz. susitikimų, intervizių, supervizių ar pan.) ir kaip dažnai (pvz. kartą į dvi savaites). Daugiau informacijos apie bendradarbiavimo tinklo kūrimą galite rasti šiose metodinėse rekomendacijose:

https://www.rplc.lt/wp-content/uploads/2018/08/Bendradarbiavimo_metodika.pdf

Informacijos dokumentavimas. Kad būtų galima stebėseną (monitoringą) vykdyti kiek galima efektyviau, yra rekomenduojama kiek įmanoma tiksliau viską dokumentuoti. Dokumentavimas (kas ir kada buvo atlikta, vizitų datos, kokie sunkumai kilo, visi gauti siuntimai, kitų specialistų pateiktos išvados ar pan.) padeda prisiminti kaip ir kas vyko, ir ką galima koreguoti.

2. Identifikavimas ir šalinimas kylančių kliūčių / problemų .

Kiekvieno susitikimo / pokalbio metu, atvejo vadybininkas turi aptarti su klientu kas pavyko padaryti (iš suplanuotų veiklų), o kas galbūt liko neatlikta. Taip pat labai svarbu identifikuoti ir aptarti kliūtis ir/ar priežastis, kurios neleido atlikti suplanuotų veiksmų. Identifikavus kliūtis / problemas reiktų iš naujo peržiūrėti sudarytą pagalbos planą ir jį koreguoti atsižvelgiant į turimą informaciją / žinias. T.y. stenkites su klientu aptarti, ar klientas naudojosi tarnybomis, kurios buvo įtrauktos į pagalbos planą

(pvz. ar kreipėsi į psichikos sveikatos centrą, ar lankė psichologo konsultacijas ar pan.) ir / ar klientai patyrė kokių nors iššūkių.

Taip pat išsiaiškinkite, ar yra naujų poreikių. Priklausomybė psichoaktyvioms medžiagoms yra kompleksinė problema, todėl dažnai priklausomi nuo psichoaktyvių medžiagų asmenys, turi įvairių problemų (socialinių, sveikatos, šeimoje, teisinių ir pan.). Atvejo vadybininkas turi suprasti, kad klientų, vartojančių psichoaktyvias medžiagas, gyvenimas retai kada būna paprastas ir lengvas. Dažniausiai klientai turi eilę įvairių problemų, kurios koreliuoja tarpusavyje. Atvejo vadybininkui gali tekti kelis kartus grįžti prie planavimo (antro) žingsnio (galimą problemos analizės algoritmą rasite Priede Nr. 4). Todėl reikia nusiteikti, kad klientų atvejai yra labai sudėtingi, ir tikėtina, kad atvejis ilgai bus atviras, o rezultatai ilgą laiką gali būti tik labai maži. Nereikia nuvertinti ir mažų pasiekimų, jie yra proceso dalis ir pamažu veda prie didesnių pokyčių skirtingais kiekvienu klientui tempais.

3. Naujų problemų / situacijų apibrėžimas.

Kaip jau buvo minėta, sudarytas veiksmų planas ne visada gali būti sklandžiai įgyvendinamas. Mokslinėje literatūroje²⁷ yra išskiriami šie dažniausiai pasitaikantys trukdžiai, įgyvendinant veiksmų planus, sudarytus asmenims, vartojantiems psichoaktyvias medžiagas:

a) stigmatizacija (klientai gali būti stigmatizuojami ne tik visuomenės, bet ir įvairių institucijų, specialistų. Taip pat įvairūs tyrimai rodo, kad dažna problema ir savistigma²⁸ t.y. patys klientai susitapatina su jiems priskiriama stigma ir nesistengia keisti savo elgesio);

b) komunikacijos problemos dėl neefektyvios informacijos keitimosi sistemos;

c) klientų svyruojanti motyvacija;

d) per sudėtinga pagalbos sistema (pvz. reikalaujanti daug įvairių pažymų; didelės eilės ir pan.).

Taigi, pastovus sudaryto plano vertinimas leidžia suprasti kokios kyla problemos / trukdžiai ir suteikia galimybę iš naujo sudaryti veiklos planą, kuris labiau atitiktų besikeičiančius kliento poreikius.

4. Atvejo pabaiga.

Atvejis turėtų būti užbaigtas kai visi numatyti veiksmai / uždaviniai yra įgyvendinti ir klientui daugiau nereikia atvejo vadybininko pagalbos. Prieš užbaigiant atvejį rekomenduojama:

b) aptarti esamą situaciją su klientu ir jei klientas sutinka, su kitais proceso dalyviais;

c) dar kartą peržiūrėti visus plano planuotus veiksmus / uždavinius ir aptarti jų situaciją;

d) kartu su klientu aptarti ir nuspręsti ar pasiektas galutinis tikslas;

e) paaiškinti, kad laikas baigti bendrą darbą, tačiau patikinti, kad klientas visada gali grįžti, jei susidurs su naujais iššūkiais, kurių vienas negalės įveikti.

Gali atsitikti ir taip, kad kliento problemos nebus išspręstos, tačiau pats klientas norės baigti darbą su jumis. Tokiu atveju reiktų bandyti aptarti kodėl klientas nori nutraukti su jumis bendrą darbą,

²⁷ Tschakovsky Kate. 2009. *Best practices in Case Management*. Center for Addiction and Mental Health.

²⁸ <http://galiugyventi.lt/wp-content/uploads/2019/09/LT-HIV-Stigma-Index-Lithuania-FINAL.pdf>

ir pasiūlyti galimybę dirbti su kitu atvejo vadybininku (ar kitu specialistu, kuris gali koordinuoti veiksmų planą).

Užbaigdami atvejį dokumentuokite užbaigimo priežastis ir baikite pildyti visas reikalingas formas. Tai svarbu, nes atnaujinus atvejį, prieš tai išsami ir tiksli, buvusios situacijos informacija, gali padėti geriau suplanuoti naujus veiksmus ir įvertinti atliktus veiksmus bei mokintis iš klaidų.

TEMOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant atvejo vadybos ketvirtą ir penktą žingsnius (stebėseną (monitoringą), įvertinimas ir užbaigimas), rekomenduojama priminti svarbiausius momentus, tokius, kaip kad stebėseną (monitoringą) vyksta bendraujant su klientu ir gaunant iš jo grįžtamąjį ryšį, taip pat reguliariai bendraujant ir keičiantis svarbiausia informacija su kitais specialistais ir/ar organizacijomis, bei viską tvarkingai dokumentuojant. Tai leidžia įvertinti kaip vykdomas planas, suprasti kokios kyla problemos / trukdžiai ir esant reikalui suteikia galimybę iš naujo sudaryti veiklos planą, kuris labiau atitiktų besikeičiančius kliento poreikius.

Užbaigiant atvejį labai svarbu su klientu aptarti kas ir kodėl buvo padaryta, ką klientas ateityje gali sėkmingai išspręsti pats ir informuoti apie galimybę, esant poreikiui, vėl kreiptis dėl atvejo vadybininko pagalbos.

DVYLIKTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „REZULTATŲ ĮVERTINIMAS IR UŽBAIGIMAS“

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Aptariami ir lavinami įgūdžiai, susiję su atvejų vadybos ketvirtu ir penktu žingsniu – stebėsena (monitoringu), įvertinimu ir užbaigimu
- Analizuojamas pateiktas atvejis ir lavinami rezultatų įvertinimo ir atvejo užbaigimo įgūdžiai

Laikas: 25 min.

Tikslas: lavinti atvejo vadybos proceso rezultatų vertinimo ir atvejo užbaigimo įgūdžius.

Naudojami metodai: darbas mažose grupėse analizuojant pateiktą atvejį; atliktos užduoties pristatymas ir aptarimas.

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Iš anksto parengtas atvejis (Priedas Nr. 5), dideli popieriaus lapai, įvairių spalvų markeriai (kiekvienai grupei po 3-4 skirtingų spalvų markerius), lipnūs spalvoti lapeliai.

Užsiėmimo eiga

Dėstytojas pristato šios praktinės užduoties tikslus (lavinti atvejo vadybos proceso rezultatų vertinimo ir atvejo užbaigimo įgūdžius) ir metodą (atvejo aptarimas mažose grupėse). Mokymų dalyvių prašoma pasidalinti į grupes (vienoje grupėje rekomenduojame ne daugiau 5 asmenų) ir dirbant mažose grupėse, ant išdalintų didelių popieriaus lapų atlikti paskirtą užduotį:

Praktinė užduotis:

1 užduoties dalis (10 min.): diskusija grupėse .

Kiekviena grupė gauna atvejį (atvejo pavyzdys pateiktas Priede Nr.5) ir dirbdami komandoje turi:

- įvertinti pasiektus rezultatus;
- nuspręsti ar atvejis gali būti užbaigtas;
- įvardinti kokie galimi tolimesni žingsniai (Užbaigimas? Naujų tikslų/uždavinių formulavimas? Ir pan.) ir kaip jie turėtų būti atlikti.

2 užduoties dalis (5 min.): surašymas diskusijos rezultato į lapus ir asmens, kuris pristatys užduotį viešai, paskyrimas .

1. Po diskusijos dalyviai turi surašyti savo diskusijų rezultatus (planą) ant didelio popieriaus lapo. Dalyviai gali užduoties rezultatą pateikti užrašę žodžiais, ar nubraižę / nupaišę schemas, piešinius ir pan.;

2. Dalyviai turi išsirinkti vieną atsakingą asmenį, kuris atliktą užduotį pristatys visiems mokymų dalyviams, atsakys į užduodamus mokymų dalyvių ar dėstytojo klausimus.

3 užduoties dalis (10 min.): pristatymai ir apibendrinimas .

Kiekvienos grupės atstovas pristato savo rezultatus kitoms grupėms ir dėstytojui.

Dėstytojas apibendrina atliktą užduotį, išskirdamas esminius aspektus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Vertinant darbo su klientu veiklos rezultatus rekomenduojama:

1. Mokymų dalyviams priminti, kad kiekvienas klientas yra individualus ir gali judėti skirtingu tempu, turėti skirtingas gyvenimiškas patirtis ir istoriją, skirtingą problemos kilmę ir kt., todėl svarbu suteikti klientui pakankamai laiko ir jį iš klausyti;

2. Problemos, susijusios su psichoaktyvių medžiagų vartojimu neatsiranda per vieną dieną, todėl ir jų sprendimui reikia skirti pakankamai laiko. Nereikėtų kelti per didelių tikslų (pvz. visiškai blaivybė), o geriau judėti į priekį mažais žingsniais, pastebint kiekvieną kliento pasiektą rezultatą, kad ir koks jis būtų smulkus;

3. Ne visos problemos sprendžiasi greitai, ar iš viso sprendžiasi, todėl labai svarbu klientui pasakyti realią situaciją apie tai, kokios problemos gali būti sprendžiamos, o kurios gali likti ir skatinti klientą susitaikyti ir išmokti su jomis gyventi.

TRYLIKTA DALIS: ATVEJO VADYBOS SIEKIAMAS REZULTATAS

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Aptariama kokie yra siektini atvejo vadybos proceso rezultatai ir nuo ko priklauso jų įgyvendinimas

Laikas: 25 min.

Tikslas: Aptarti kokius siektinus rezultatus turėtų nusimatyti atvejo vadybininkas, ką galime laikyti sėkmingai įgyvendintu atvejo vadybos planu ir nuo ko tai priklauso

Naudojami metodai: paskaita – prezentacija (prezentacijos skaidrės pateiktos kartu su šia mokymų metodika).

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Paskaitos eiga

Rekomenduojama paskaitą išdėstyti į šias dalis:

Pirma dalis: 2 min.

Dėstytojas primena kada yra užbaigiamas atvejis (penktas atvejo vadybos žingsnis)

Antra dalis: 10 min.

1. Aptariama nuo ko priklauso atvejo vadybos proceso rezultatas;
2. Pabrėžiami skirtumai tarp gydymo siektino rezultato ir atvejo vadybos siektino rezultato;
3. Apžvelgiami kiti, t.y. su priklausomybės ligų gydymu, nesusiję siektini rezultatai.

Trečia dalis: 5 min.

Naudojant „minčių lietaus“ metodą paprašoma mokymų dalyvių išvardinti kokie gali būti kiti atvejo vadybos siektini rezultatai.

Ketvirta dalis: 7 min.

Apibendrinti pristatytą medžiagą ir atsakyti į dalyviams kylančius klausimus.

RAKTINIAI ŠIO UŽSIĖMIMO ASPEKTAI

Svarbu atkreipti mokymų dalyvių dėmesį ir paaiškinti, kad atvejo vadyba siekia spręsti kompleksines paciento / kliento problemas. Priklausomybė psichoaktyvioms medžiagoms yra tik viena iš galimų paciento / kliento problemų, todėl atvejo vadybos siektinas rezultatas nėra tas pas ko siekiama gydymu. Atvejo vadybininkas kartu su klientu turėtų individualiai nusimatyti kokių rezultatų

jie siekia, kada planuojamas jų įgyvendinimas ir kokiais rodikliais bus vertinama sėkmė. Svarbu paminėti, kad atvejo vadybos siektinas rezultatas tiesiogiai priklausys nuo kartu su klientu išsikeltų tikslų ir nuo kitų, tame pačiame procese dalyvaujančių asmenų ir / arba įstaigų iškeltų tikslų. Žemiau palyginimui išvardijami priklausomybės ligų gydymo siektini rezultatai.

Priklausomybės ligų gydymo siekiami rezultatai

- Visiškas – „blaivybė“ arba sumažėjęs vartojimas
- Įgytos žinios atkryčio prevencijos, žalos mažinimo temomis
- Psichinės būklės pagerėjimas (pvz. atleidimo, susitaikymo jausmai ir pan.)

Gydymo rezultatus vertina gydytojas ir / arba pats pacientas. Gydytojas ir pacientas gali skirtingai įvertinti baigto gydymo rezultatus ir efektyvumą.

Atvejo vadybos siektinas rezultatas

Nagrinėjant ką galima laikyti sėkmingu atvejo vadybos atveju, svarbu suprasti, kad tam pačiam atvejui skirtingos suinteresuotos šalys turės skirtingus tikslus. Pvz. probacijos tarnybos ar su vaiko teisėmis dirbančios įstaigos siekia: 1) nukreipti asmenį gydymui ir 2) kad nukreiptas asmuo gautų efektyvų gydymą. Gydymo sėkmė ir / ar tęstinumas lieka pagrindiniu siektinu rezultatu. Tuo tarpu paciento / kliento siektinas rezultatas gali būti vaikų išsaugojimas, taip pat vartojimo nutraukimas arba sumažinimas, naujų įgūdžių įgijimas. Papildomai atvejo vadybininkas viso proceso metu turės tikslą išlaikyti kontaktą su pacientu, skatinti jo motyvaciją, įgyvendinti pagalbos teikimo planą. Siektinas rezultatas nebūna tik vienas, jis gali kisti, jo nepasiekimas nereiškia, kad atvejo vadybos procesas buvo nesėkmingas. Atvejo vadybininko užduotis yra kartu su pacientu / klientu nustatyti rezultato vertinimo rodiklius. Tai gali būti konkretūs pamatuojami rodikliai, kaip pvz. atvykimo į susitikimus skaičius, neigiamų psichoaktyvių medžiagų vartojimo testų skaičius, paciento / kliento pasitenkinimo anketos rezultatai, darbo susiradimas; arba subjektyvūs, kliento atsiliepimais grįsti rodikliai, kaip pvz. santykių šeimoje pagerėjimas, emocinės būklės stabilizavimasis, saugumo jausmo atsiradimas ir pan.

Kiti atvejo vadybos siektini rezultatai

- Pagerėjusi socialinė padėtis: būsto atsiradimas, draustumo įgijimas, darbo suradimas, skolų padengimas;
- Gretutinių ligų gydymas: ŽIV, tuberkuliozės, hepatitų testų atlikimas, nukreipimas gydymui, gydymo tęstinumas;
- Pagerėję santykiai: gali būti santykių nutraukimas, bendravimo atnaujinimas;
- Įgytos žinios/ naujų įgūdžių lavinimas – mokymasis reikšti jausmus ir emocijas, mokymasis klausyti, žinios ir įgūdžiai įgyti gydymo metu;
- Mažiau nusikalstamos veiklos: gaunant gydymą sveikatos priežiūros įstaigoje, sumažėja poreikis ieškoti papildomų lėšų vartojimui.

TEMOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant galima akcentuoti, kad atvejo vadybos siektinas rezultatas priklausys nuo išsikeltų tikslų. Tikslai turi būti iškeliami kartu su pacientu / klientu, atsižvelgiant į tai ko siekia pacientas /klientas ir ką jis laikys sėkme. Taip pat svarbu atskirti, kad gydymo siektinas rezultatas nėra tas pats kaip atvejo vadybos proceso siektinas rezultatas. Skirtingi tame pačiame atvejo vadybos procese dalyvaujantys asmenys ir / ar įstaigos gali turėti skirtingus tikslus, nuo kurių priklausys ir rezultatai.

Atvejo vadybininko užduotis yra nusistatyti rezultato vertinimo rodiklius ir stebėti ar įgyvendinamas atvejo vadybos planas veda link siektinų rezultatų.

KETURIOLIKTA DALIS: PRAKTINIS UŽSIĖMIMAS „SĖKMĖS ŽEMĖLAPIS“

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Aptariama ir pasidalinama mokymų dalyvių turima gerą patirtimi ar įsivaizduojama idealia atvejo vadybininko veikla.

Laikas: 20 min.

Tikslas: dalintis gerą atvejo vadybos metodo taikymo patirtimi ar siekiamais atvejo vadybos kokybės rodikliais.

Naudojami metodai: Interaktyvus žaidimas – sėkmės žemėlapis.

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Užsiėmimo eiga

Pirma dalis: trukmė 20 min.

Mokymų lektorius viduryje didelio popieriaus lapo užrašo „Atvejo vadybos sėkmę lemia:“ ir paaiškina dalyviams, kad jie turi užrašyti aplinkui svarbiausius dalykus, kurie jų nuomone lemia atvejo vadybos sėkmę. Kiekvienas užrašęs turi garsiai pasidalinti savo istorija / patirtimi susijusia su užrašytu žodžiu (istorija turi būti pateikta keliais sakiniais iki 2 min.). Tie mokymų dalyviai, kurie dar neturi patirties, gali pristatyti jų įsivaizduojamą situaciją, kuri jų nuomone gali būti įvardijama, kaip sėkminga.

Kad būtų įdomiau, galima prieš pradėdant dirbti ties paskirta užduotimi, duoti mokymų dalyviams penkis skirtingos spalvos lapus. Spalva nurodo į kokį vaidmenį mokymų dalyvis turi įsijausti užrašydamas veiksnius, lemiančius atvejo vadybos sėkmę, ir rašyti iš to vaidmens perspektyvos:

Žalia spalva turintys – įsijaučia į klientą;

Geltoną spalvą turintys – įsijaučia į atvejo vadybininko vaidmenį;

Mėlyną spalvą turintys – įsijaučia į kliento artimuosius;

Raudoną spalvą turintys – įsijaučia į kitų galimų specialistų (pvz. gydytojų, darbo biržos specialistų ir t.t.) vaidmenis.

Oranžinę spalvą turintys – įsijaučia į visuomenės (bendruomenės) nario.

Antra dalis: 5 min.

Kai dalyviai baigia pildyti žemėlapių veiklomis ir papasakoja savo istorijas, mokymų lektorius apibendrina sukurtą žemėlapių akcentuodamas „idealias / sėkmingas“ veiklas iš kiekvienos skirtingos perspektyvos (atvejo vadybininko, kliento, šeimos nario ir pan.).

TEMOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant užsiėmimą, rekomenduojama mokymų dalyviams akcentuoti, kad:

a) atvejo vadybininkas, koordinuodamas atvejo vadybos procesą gali susidurti su skirtingais lūkesčiais t.y. klientai gali turėti vienus lūkesčius, jų šeimos nariai ar artimieji kitus, kitų įstaigų / organizacijų specialistai dar kitus ir pan.;

b) labai svarbu būti nusiteikus įvairiems netikėtumams ir glaudžiam bendradarbiavimui su visais, kurie yra svarbūs įgyvendinant kliento pagalbos planą;

c) bendradarbiavimas turi būti suvokiamas ne kaip vienkartinis veiksmas, bet kaip tęstinė nuolatinio proceso dalis. Neatsiejama bendradarbiavimo, teikiant pagalbą žalingai vartojantiems ar priklausomybės ligomis sergantiems asmenims, dalimi yra su aplinka susiję faktoriai (dalyvaujančių asmenų vyraujančios nuostatos, motyvacija, išorinė parama, galiojantys įstatymai, finansiniai ištekliai ir pan.), formaliai ir neformaliai organizuojamas veiklos procesas (jo pagrindą sudaro specialistų ir klientų interakcijos) ir žinių bazė apie priemonių ir išteklių numatymą, tikslingą parinkimą ir naudojimą, ilgalaikį ir trumpalaikį veiklos planą, metodų ir būdų prioritetus, pasirinkimų galimybę, atsižvelgiant į pasikeitusias sąlygas, poreikius.

d) bendradarbiaujant turi būti dirbama išvien taip, jog konkretaus atvejo išsprendimas būtų svarbesnis už pavienio grupės nario rezultatą. Todėl atvejo vadybininkas turi tapti tuo, kuris siekia užtikrinti, kad visų įsitraukusių asmenų vaidmenys būtų lygiaverčiai, o tarpusavio lūkesčiai garsiai ir viešai išsakyti bei aptarti. Atvejo vadybininkas turi siekti keitimosi turimais įgūdžiais ir patirtimi, kas leistų praplėsti turimą pagalbą teikimo patirtį.

PENKIOLIKTA DALIS: MOKYMŲ APIBENDRINIMAS IR UŽBAIGIMAS

Šioje dalyje mokymų dalyje:

- Diskusijos - refleksijos metu dalyviai aptaria kuri mokymų tema jiems buvo naudingiausia ir įdomiausia, kurias mokymų metu įgytas žinias ketina pritaikyti savo darbe
- Dėstytojas trumpai apžvelgia pagrindinius mokymų temų ir užduočių aspektus
- Dalyviai užpildo mokymų vertinimo anketas

Laikas: 20 min.

Tikslas: Apibendrinti mokymų temų pagrindinius aspektus

Naudojami metodai: Diskusija – aptarimas. Pagrindinių mokymų aspektų apžvalga (skaidrės).

Reikalingos priemonės: Mokymų vertinimo anketa (Priedas Nr. 6)

MEDŽIAGA DĖSTYTOJAMS

Užduoties pristatymas

Dėstytojas paprašo dalyvių pagalvoti ir trumpai kiekvienam žodžiu pristatyti, ką jie išmoko šių mokymų metu: kurios temos ir informacija buvo nauja, o kas jau žinoma, kuri užduotis ir / ar pratimas, jų manymu, buvo ypač naudingi ir kaip įgytas žinias jie planuoja taikyti savo darbe. Dėstytojas pagrindines temas gali užrašyti su markeriu ant didelio bloknoto. Kiekvieno dalyvio pristatymui skiriama iki 1 minutės, priklausomai nuo grupės dydžio.

Po diskusijos – refleksijos, dėstytojas trumpai apžvelgia visas mokymų temas ir praktines dalis, užsiėmimus. Tikslas – priminti ir susisteminti dalyviams kas buvo aptarta mokymų pradžioje, priminti pagrindinius praktinių užsiėmimų aspektus. Rekomenduojama, kad praktinių uždavinių apžvalgai dėstytojas naudotų realius pavyzdžius iš dalyvių pasisakymų ir klausimų, o teorinės dalies apžvalgai akcentuotų svarbiausias tos temos akcentus. Pagrindinių mokymų aspektų apžvalga pateikiama skaidrėse.

Siūloma mokymų dalies struktūra:

Pirma dalis: trukmė 12 min. Diskusija – aptarimas.

1. Dėstytojas pristato diskusijos temą ir užduotį dalyviams.

2. Dalyviai žodžiu pasidalina mokymų įspūdžiais – kurios temos ir informacija buvo naudingiausia ir kaip įgytas žinias planuoja taikyti savo darbe.

Antra dalis: 3 min. Temų ir užsiėmimų apžvalga (skaidrės).

Dėstytojas trumpai apžvelgia kas buvo pristatyta ir aptarta mokymų metu, pristato raktinius užsiėmimų ir pratimų aspektus.

Trečia dalis: 5 min. Mokymų vertinimai.

Dėstytojas išdalina ir paprašo visų dalyvių užpildyti anoniminę mokymų vertinimo anketą.

PRIEDAS NR. 1.

PATARIMAI IR REKOMENDACIJOS PADEDANČIOS SUSITELKTI Į KLIENTĄ IR IŠREIKŠTI EMPATIJĄ

Rekomendacijos ir patarimai atvejo vadybininkui bendraujant su klientais:

1. Nesmerkite ir nekritikuokite klientų. Patikinkite, kad bus užtikrintas konfidencialumas.

2. Atspindėkite kliento išsakytas mintis jo žodžiais. Pvz. jei klientas kalba apie narkotikų vartojimą ir tai vadina „pasirinkimu“, „sprendimu“ tai tokiais pačiais žodžiais ir pakartokite jo išsakytas mintis, pvz.:

Klientas: „Na, padariau neteisingą pasirinkimą (turi omenį, kad pavartojo narkotikų), žinau, kad tai nebuvo geras pasirinkimas“;

Atvejo vadybininkas: „Tu nesipatinkintas tokiu savo elgesio pasirinkimu“.

3. Supraskite ir atskirkite savo asmeninę nuomonę, nuostatas, kurie gali įžeisti klientą (pavyzdžiui, nevadinkite klientų ar kitų asmenų jiems girdint „narkomanais“, „alkoholikais“. Geriau sakykite „asmenys vartojantys psichoaktyvias medžiagas“, „sergantys priklausomybės ligomis“ ar pan.).

4. Atsiminkite, kad užduoti klausimus yra įgūdis. Yra keletas rekomendacijų, kurios gali padėti išmokyti formuluoti klausimus, skatinančius plačiau pakalbėti apie situaciją ir/ar problemą, ir kurie parodo, kad jūs tikrai rūpinatės klientais ir norite sužinoti daugiau. Nuspręsdami, kokius klausimus užduoti, pirmiausia pabandykite surinkti pagrindinę informaciją:

Kas paskatino juos kreiptis pas jus pagalbos/į jūsų įstaigą?

Kada pradėjo jausti, kad jiems reikia pagalbos?

Kokius tikslus klientai išskiria kaip prioritetinius dirbant kartu su jumis?

Ką jie laiko sėkme / sėkmingu rezultatu / kas jus įkvepia / kokios jų stiprybės?

5. Susitelkite tik į tai, kas svarbu. Klauskite svarbių dalykų, o ne klausinėkite smulkmenų, kurios gali nukreipti pokalbį nuo esminės situacijos, kurią reikia išanalizuoti ar išspręsti.

6. Domėkitės kliento situacija ir tai demonstruokite pokalbio metu. Ne visi klientai kalba apie dalykus / situacijas, kurios yra įdomios klientui, tačiau atvejo vadybininkas turėtų susitelkti ir demonstruoti susidomėjimą, net jei tai ir nėra jam labai įdomu. Jei klientui svarbu pasidalinti konkrečia informacija – priimkite kliento norą ir domėkitės juo, sakydami sau „man įdomu ir aš domiuosi kliento situacija, nes man rūpi ir noriu padėti“.

7. Užduokite tik reikšmingus klausimus. Užduodami reikšmingus klausimus jūs parodysite, kad tikrai domitės ir norite padėti.

8. Daugiau klausykitės negu kalbėkite. Nebijokite tylos, ji padeda geriau priimti kliento transliuojamą informaciją ir ją suprasti, suteikia laiko apsvarstyti tolimesniam žingsniui. Nepertraukinėkite klientų, leiskite jiems viską ką jie nori, išsakyti iki galo.

9. Atkreipkite dėmesį ne tik į tai ką sako klientas, bet ir į tai, kaip tai sako t.y. į neverbalinę kalbą. Tai padės geriau suprasti klientų jausmus ir įsijausti į jų situaciją.

10. Atkreipkite dėmesį ir į savo kūno kalbą. Stenkitės savo kūno kalba demonstruoti, kad klausotės – tai gali būti akių kontaktas nesiblaškant ir nenukreipiant dažnai žvilgsnio į kitus, pašalinius objektus (pvz. laikrodį, telefoną ar kt.), linktelėjimas, šypsena. Svarbu, kad tai darytumėte nuoširdžiai. Tinkama atvejo vadybininko kalba gali paskatinti klientą tęsti savo kalbėjimą.

11. Nesiblaškykite. Įsitraukite į pokalbį su klientu ir demonstruokite, kad jums tūpi jūsų klientas ir norite jam padėti.

12. Kalbėdami su klientu naudokite šiuos keturis aktyvaus klausymosi metodus: pakartoti; perfrazuoti; atspindėti pokalbio prasmę; apibendrinti:

Pakartoti – atidžiai klausykite ką kalbą klientas ir pakartokite jo pasakytus žodžius, pvz.:

Klientas: „Aš per daug vartoju alkoholį“.

Atvejo vadybininkas: „Jūs per daug vartojate alkoholį“.

Taip klientas išgirsta, ką jis pasakė ir tikimybė, kad tai duos teigiamą naudą, padidėja.

Perfrazuoti – tai pakartoti savais žodžiais kliento išsakyta prasmę ir pasitikrinti ar tikrai teisingai suprantate tai, ką jums sako klientas, pvz.:

Klientas: „Aš per daug vartoju alkoholį“.

Atvejo vadybininkas: „Jums atrodo, kad jūs turite problemų su alkoholiu“.

Perfrazuodamas atvejo vadybininkas turėtų stengtis savo teiginius pasakyti neutraliu tonu ir glaustai. Perfrazavimas leidžia klientui išgirsti, ar atvejo vadybininkas supratote jų žodžius ir pajauti, kad klientų klausomasi ir jie nėra puolami, kritikuojami ar smerkiami.

Atspindėti pokalbio prasmę – atspindėjimo metu atvejo vadybininkas siekia parodyti klientui kaip jis suprato ką klientas galvoja ar jaučiasi. Atspindėjimas padeda atvejo vadybininkui įsigilinti ir suprasti, kaip klientas supranta tikrovę. Atvejo vadybininkas pasirenka atspindėti tai, kas, jo nuomone, kliento pasakojime yra svarbiausia. Pvz.:

Klientas: „Aš per daug vartoju alkoholį“.

Atvejo vadybininkas: „Jūs jaučiatės prarandęs kontrolę“.

Arba

Klientas: Aš iš tikrųjų niekada labai ir nekenčiau dėl savo priklausomybės.

Atvejo vadybininkas: Bet jūs galbūt galvojate, kad būtų gerai, jei būtumėte ėmęsis veiksmų truputį anksčiau.

Apibendrinti – apibendrinant atvejo vadybininkas išskiria pagrindinius pokalbio su klientais momentus. Apibendrinimas dažniausiai vyksta pokalbio pabaigoje (nors gali būti naudojamas ir keletą kartų per pokalbį). Apibendrinimas turėtų būti glaustas, aiškus, išryškinantis tuos dalykus, kurie klientui atrodo svarbiausi ir suteikiantis galimybę patvirtinti tai kas buvo sutartą ir apmąstyti jų svarbą. Galime pateikti apibendrinimo pavyzdį:

Atvejo vadybininkas: Norėčiau paklausti, ar neprieštarausite, jei apibendrinsiu tai, ką šiandien kalbėjome...?“ Apibendrinimą užbaikite: „*Ar ką nors praleidau, ar norėtumėte papildyti?*“

Daugiau informacijos galima rasti: <https://www.onlinepsychologydegrees.com/articles/active-listening-techniques/>

PRIEDAS NR. 2

PIRMO ATVEJO VADYBOS ŽINGSNIO – KONTAKTO UŽMEZGIMAS IR ĮVERTINIMAS – KONTROLINIS SĄRAŠAS

| Sąrašas | <input checked="" type="checkbox"/> - pažymėkite jei pastebėjote |
|---|--|
| 1. Atviras bendravimas | |
| 2. Savęs ir savo pareigų pristatymas | |
| 3. Aptarimas visų informuoto sutikimo aspektų (konfidencialumas, duomenų rinkimas ir t.t.); | |
| 4. Išsamus ir suprantamas atsakinėjimas į kliento klausimus; | |
| 5. Kliento leidimas toliau tęsti bendrą darbą; | |
| 6. Aptarimas kas gali būti įtrauktas į kliento pagalbos procesą; | |
| 7. Atidus klausymasis kliento; | |
| 8. Pagrindinių problemų ir poreikių identifikavimas; | |
| 9. Kliento lūkesčių identifikavimas | |

PRIEDAS NR. 3

ATVEJO PAVYZDYS, SKIRTAS PLANO SUDARYMO UŽDUOČIAI

KLIENTAS:

Vytas, 36 m.

SITUACIJA:

Vytas atvyko pas atvejo vadybininką dėl pagalbos. Noriai ir atvirai kalba apie save ir savo problemas. Tikisi, kad atvejo vadybininkas jam gali padėti.

SOCIALINĖ SITUACIJA IR LŪKESČIAI:

Vytas neseniai išėjo iš laisvės atėmimo vietos, kurioje praleido pusantrų metų. Motyvas atvykti pas atvejo vadybininką - pagalba gauti pašalpą, kuri jam priklauso kaip neseniai (prieš dvi savaites) išėjusiam iš laisvės atėmimo vietos.

Vytas būdamas laisvės atėmimo vietoje vartojo alkoholį, kurio vartojimą tęsia ir laisvėje. Atėjęs į konsultaciją pas atvejo vadybininką išsipasakoja savo istoriją ir išsako pageidavimą gydytos dėl priklausomybės, tačiau mano, kad tai nėra taip skubu („*ne dabar, nes dar nesu tam pasiruošęs*“). Taip pat skundžiasi nuolatiniais skausmais kepenų srityje, pastoviu nuovargiu, emocijų kaita.

Vytas išsiskyręs, turi 11 metų dukrą gyvenančią su savo motina.

Šiuo metu gyvena su sugyventine, kuri jį lankydavo kalėjime ir su kuria laukiasi vaiko (nėštumas 6 mėn.).

Vytas turi senelį, kuriam 85 metai ir kurį prižiūri t.y. padeda jam tvarkytis ūkyje. Senelis jam padeda finansiškai. Senelio priežiūrą įvardija kaip labai svarbia priežastimi, kodėl jis negali ryžtis dabar kreiptis dėl gydymo („*Jei mane paguldys į ligoninę, tai kas prižiūrės senelį?*“).

UŽDUOTIS:

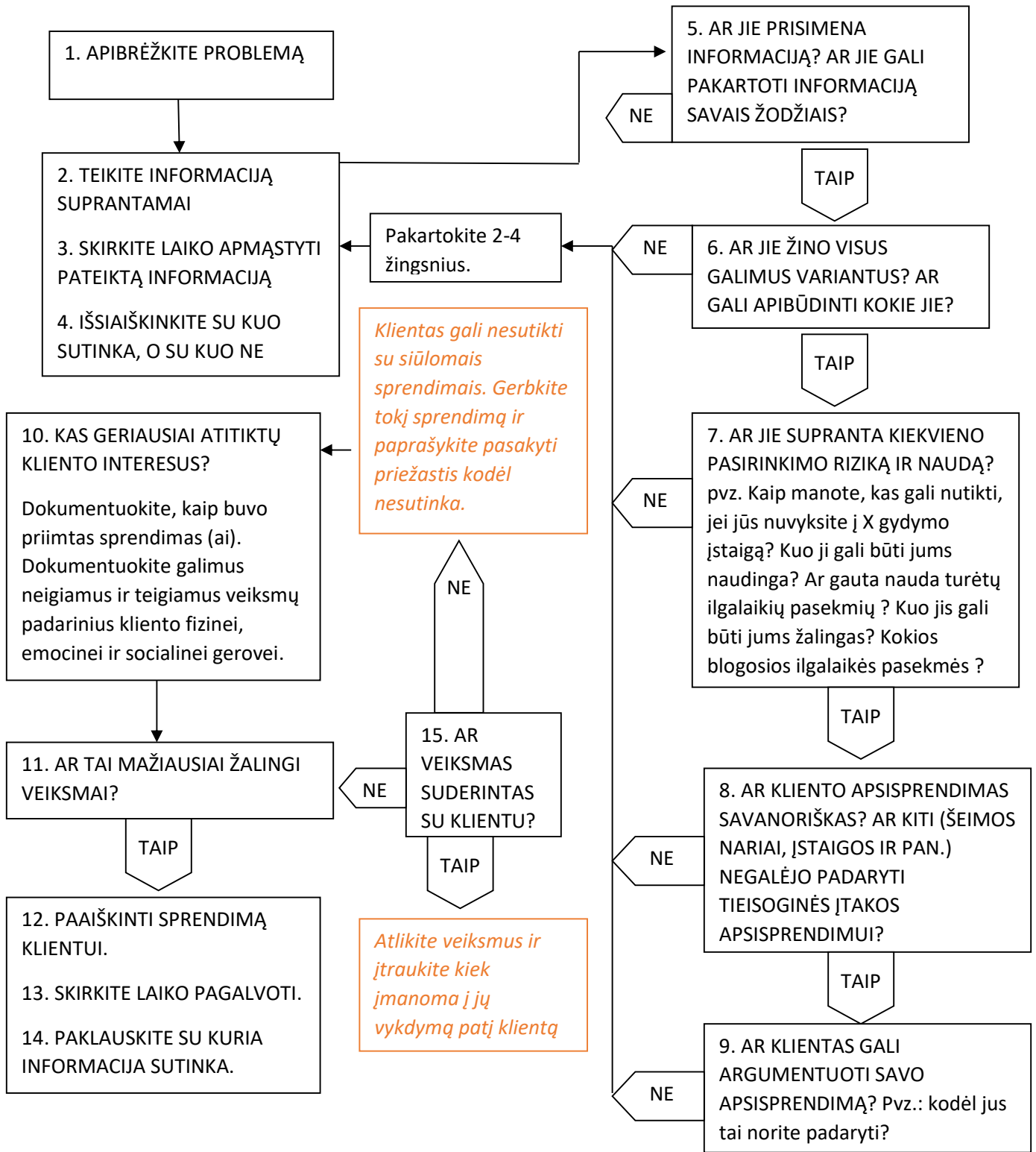
1. Sudarykite veiksmų planą pagal pateiktą situaciją.
2. Sudarydami planą atsakykite į šiuos klausimus:

- Kokius pagalbos plano tikslus ir veiksmus galima išskirti?
- Kokių specialistų konsultacijai / pagalbai turėtų nukreipti klientą atvejo vadybininkas sprendžiant jo problemas?
- Kokie galimi pagalbos uždaviniai, darbe su klientu, turi būti išskirti pirmiausia, kurie vėliau?
- Ar reiktų įtraukti į pagalbos planą Vyto sugyventinę ir senelį? Jei ne – kodėl? Jei taip – kaip tai būtų galima padaryti?

3. Nubraižykite planą schematiškai (išskiriant pirmo prioriteto veiksmus; priemones; pagalbos šaltinius; laiką; galimas problemas ir jų sprendimo būdus).

PRIEDAS NR. 4

PAGALBOS PLANAVIMO ALGORITMAS



PRIEDAS NR. 5

ATVEJO PAVYZDYS, SKIRTAS REZULTATŲ ĮVERTINIMO IR ATVEJO UŽBAIGIMO UŽDUOČIAI

KLIENTAS:

Linas, 34 metai

SITUACIJA:

Linas, 34 metų. Šiuo metu gyvena su tėvais. Linas psichoaktyvias medžiagas vartoja nuo 16 m. Pradėjo nuo cigarečių rūkymo, alkoholio vartojimo su draugais ir kanapių rūkymo. Nuo 17 metų vartoja heroiną. Nuo 19 m. pradėjo heroiną švirkštis.

BENDRADARBIAVIMO SU ATVEJO VADYBININKU ISTORIJA :

Su atvejo vadybininku pradėjo dirbti prieš metus. Pirmą kartą atvyko pas atvejo vadybininką, nes nukreipė probacijos tarnyba. Pora mėnesių kontaktas su atvejo vadybininku buvo labai formalus, klientas kalbėdavo tik apie tai ko klausdavo atvejo vadybininkas. Atsakymai būdavo labai formalūs. Atvykdavo atvejo vadybininko konsultacijai tik paskirtu laiku. Situacija pasikeitė po pusės metų, klientas pradėjo atviriau bendrauti, atvykdavo pas atvejo vadybininką ir savo iniciatyvą, jei norėdavo pasitarti ar pasikonsultuoti.

Pirminis planas buvo fokusuotas ties priklausomybės ligų gydymu. Visi pagalbos plano pirminiai veiksmai buvo susiję su patekimo į gydymą organizavimu ir situacijomis, kurios kildavo gydymo metu.

Pacientas dar prieš pradėdamas bendradarbiavimą su atvejo vadybininku turėjo patirties, susijusios su gydymu nuo priklausomybės t.y. pirmą kartą į sveikatos priežiūros specialistus kreipėsi 22 metų, nes tėvai sužinoję, kad vartoja heroiną, primygtinai siūlė kreiptis į priklausomybės ligų centrą. Pirmą kartą gydėsi abstinencijos gydymo skyriuje. Remisija buvo tik keletą savaičių. Po to dar keletą kartų gydėsi abstinencijos gydymo skyriuose (po 14 dienų) tačiau po kelių savaičių vėl pradėdavo vartoti heroiną. Du kartus dalyvavo skirtingose ilgalaikėse reabilitacijos programose (po 8 mėn.), tačiau remisijos būdavo ne ilgesnės nei vienas mėnuo. Tris kartus per šį laikotarpį (nuo 22 metų iki 32 m.) buvo patekęs į laisvės atėmimo vietas už vagystes iš automobilių, parduotuvių. Laisvės atėmimo vietose praleisdavo 1-2 metus. Išėjęs iš laisvės atėmimo vietos vėl pradėdavo vartoti heroiną, nes jį retkarčiais vartodavo ir būdamas kalėjime. Gydymo metodus, tokius, kaip abstinencijos gydymas stacionare, ilgalaikės reabilitacijos programą, pasirinkdavo todėl, kad šiems gydymo metodams prioritetus teikė tėvai, kurie buvo priešiški nusiteikę prieš farmakoterapiją metadonu.

Atvejo vadybininkas aptaręs su klientu visą jo gydymosi patirtį, pasiūlė pasikonsultuoti su gydytoju ir pačiam priimti sprendimą dėl gydymo metodo. Pacientas priėmė sprendimą gydytis farmakoterapiją metodu ir atvejo vadybininkas palaikė tokį jo sprendimą.

Dabartinė situacija: šiuo metu metadono programoje jau aštuoni mėnesiai. Per šį laikotarpį buvo stebimi heroino ir kanapės pavartojimo epizodai. Linas prisipažįsta, kad kartais jaučia potraukį ir pavartoja heroiną, tačiau heroino vartojimo epizodai yra labai reti (vieną kartą per du mėnesius). Pacientas reguliariai, kiekvieną dieną atvyksta į gydymo įstaigą metadono. Lanko savivalbos grupę. Pacientas ir toliau gyvena su tėvais, turi pastovų darbą (prekybos tinkle dirba kroviku). Su gydymo programos specialistais bendrauja labai formaliai, neatvirauja apie savo jausmus, save įvardija kaip „visišką intravertą“ ir vengia ilgiau užsibūti specialistų (psichologo) konsultacijose.

Klientas mano, kad jis jau pakankamai stiprus ir geba pats toliau spręsti kylančias problemas. Atvykęs pas atvejo vadybininką kalba apie tai, kad jaučiasi stabiliai, tačiau neužsimena apie darbo su atvejo vadybininku pabaigą ir ketina toliau lankytis pas atvejo vadybininką.

UŽDUOTIS:

1. Įvertinkite kokių rezultatų klientas pasiekė.
2. Ar galima laikyti šį atvejį sėkmingu?
3. Ar atvejo vadybininkas gali pasiūlyti užbaigti šį atvejį?
 - jei TAIP – nubraižykite atvejo uždarymo planą schematiškai.
 - jei NE – nubraižykite kokius galimus veiksmus gali numatyti atvejo vadybininkas ir klientas dėl tolimesnės pagalbos organizavimo.

PRIEDAS NR. 6

VERTINIMO FORMA

Mokymai tema „Atvejo vadybos metodo taikymas“

Data _____

1. Kuri seminaro dalis jums labiausiai patiko/buvo naudinga? Įvertinkite skalėje nuo 0 iki 5 (0 – mažiausiai patiko, 5 – labiausiai patiko)

1 Įvadas į temą. Atvejo vadybos apibrėžimas

0 1 2 3 4 5

2 Iššūkių taikant atvejo vadybos metodą

0 1 2 3 4 5

3 Pagrindiniai efektyvios atvejo vadybos principai

0 1 2 3 4 5

4 Praktinis užsiėmimas „Nuostatų liniuotė“

0 1 2 3 4 5

5 Atvejo vadybos proceso planavimo pristatymas

0 1 2 3 4 5

6 Kontakto užmezgimas ir įtraukimas; įvertinimas

0 1 2 3 4 5

7 Praktinis užsiėmimas „Kaip pakviesti pokalbiui ir įvertinti asmens poreikius?“

0 1 2 3 4 5

8 Plano sudarymas ir tikslų nustatymas; plano įgyvendinimas

0 1 2 3 4 5

9 Praktinis užsiėmimas „Atvejo aptarimas ir analizė“

0 1 2 3 4 5

10 Stebėseną (monitoringą), įvertinimas ir užbaigimas

0 1 2 3 4 5

11 Praktinis užsiėmimas „Rezultatų įvertinimas ir užbaigimas“

0 1 2 3 4 5

12 Atvejo vadybos siekiamas rezultatas

0 1 2 3 4 5

13 Praktinis užsiėmimas „Sėkmės žemėlapis“

0 1 2 3 4 5

2. Įvertinkite mokymus ties kiekvienu žemiau pateiktu aspektu nuo 1 iki 5 (1-labai blogai vertinama, 2 – blogai vertinama, 3 – vidutiniškai vertinama; 4 – gerai vertinama, 5- labai gerai vertinama)

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Mokymų temos aktualumas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Lektorių darbas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kiek pasiteisino jūsų lūkesčiai mokymų atžvilgiu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ar patenkinti mokymų rezultatais | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mokymų organizavimas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Parašykite savo komentarus apie:

Mokymų metu naudotus metodus:

.....

.....

.....

Mokymų lektorius:

.....

.....

.....

Mokymų organizavimą:

.....
.....
.....

4. Ar jūsų žinių lygis, susijęs su mokymų tema, po šių mokymų:

| | |
|---|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> liko toks pats | <input type="checkbox"/> išaugo |
|---|---------------------------------|

Jūsų komentarai:

5.
.....
.....

6. Ar jūsų praktinių įgūdžių lygis, susijęs su mokymų tema, po šių mokymų:

| | |
|---|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> liko toks pats | <input type="checkbox"/> išaugo |
|---|---------------------------------|

Jūsų komentarai:

.....
.....
.....

6. Komentarai ir pastabos

.....
.....
.....

AČIU