

Nacionalinė internetinė platforma apie psichikos sveikatą: koncepcija

1 Apie

Poreikis

Kelis pastaruosius metus yra pastebima, jog Lietuvos psichikos sveikatos rodikliai yra prasti. Tuo tarpu asmenys, šiuo metu norintys surasti informacijos apie psichikos sveikatos sutrikimus ir kur ieškoti profesionalios pagalbos, susiduria su įvairias sunkumais. Informacija dažnai yra fragmentuota, nepatogi valdyti, per daug abstrakti arba kartais atvirkščiai – per daug moksliška ir sudėtinga paprastam vartotojui suprasti. Atlikta viešoji konsultacija ir užsienio šalių gerųjų praktikų apžvalga atskleidė poreikį sukurti nacionalinę internetinę platformą apie psichikos sveikatą Lietuvos Respublikos piliečiams ir gyventojams.

Platformos tikslas

- Ugdyti emocinį raštingumą, savipagalbos įgūdžius ir asmenybės atsparumą
- Gerinti prastus psichikos sveikatos rodiklius
- Formuoti visuomenės sąmoningumą psichikos sveikatos klausimais ir mažinti neigiamas nuostatas apie psichikos sveikatą
- Mokyti pasirūpinti savo psichikos sveikata
- Teikti informaciją apie emocinės paramos ir pagalbos psichikos sveikatos klausimais sau ar kitam galimybes, esančias Lietuvoje
- Teikti galimybę įsivertinti savo emocinę ar psichologinę būseną, rizikas susirgti psichikos sveikatos sutrikimais ir ką konkrečiais atvejais daryti
- Tarnauti visuomenei kaip pagrindinis valstybinės informacijos, pagalbos algoritmų, pagalbos kontaktų suteikimo visais psichikos sveikatos klausimais šaltinis
- Savo turiniu papildyti jau sukurtą mobilią aplikaciją („Pagalba Sau“*, padedanti stebėti savo emocijas, atlikti savipagalbos pratimus ir pan.).

* Daugiau informacijos apie mobiliąją programėlę:

<http://sam.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/visuomenes-sveikatos-prieziura/psichikos-sveikatos-stiprinimas/pagalba-sau>

Internetine platforma nesiekiamą

- Teikti psichikos sveikatos sutrikimų gydymo paslaugas
- Sumenkinti ar eliminuoti kitas iniciatyvas, turinčias panašius tikslus
- Kelti visuomenės susipriešinimą ar didinti neigiamas nuostatas psichikos sveikatos klausimais.

Platformos auditorija

- Visa Lietuvos visuomenė, besinaudojanti informacinėmis technologijomis
- Patirianti ir galinti patirti psichikos sveikatos sutrikimus
- Linkusi ieškoti patikimos informacijos apie psichikos sveikatą
- Linkusi ieškoti informacijos apie emocinės paramos ir pagalbos psichikos sveikatos klausimais sau ar kitam galimybes, esančias Lietuvoje
- Galimai jaučianti nepatogumą kreiptis profesionalios pagalbos
- Norinti didinti savo emocinį raštingumą

Internetinė platforma yra LR Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – SAM) nuosavybė, joje pateikta informacija yra grįsta mokslu ir patvirtinta ekspertų ir skirta LR piliečiams ir gyventojams.

2 Principai

Struktūra	Turinys	Vizualika	Įrankiai
Pritaikyta mažą kompiuterinį raštingumą turintiems asmenims	Pritaikytas tiek jaunam, tiek vyresnio amžiaus asmeniui (rašymo stilius)	Padedanti atkreipti dėmesį į pridėtinę vertę kuriančią informaciją	Pritaikyti ir mažą kompiuterinį raštingumą turintiems asmenims
Lengva naviguoti	Aiškūs	Moderni	Interaktyvūs
Patogi	Informatyvus	Neblaškanti	Suasmeninti
Neklaidinanti	Rašymo stilius – nemokslinis (tačiau info paremta mokslu)	Raminanti	Patogūs vartotojui
	Skatinantis vartotoją domėtis daugiau	Neperkrauta/švari	Sklandžiai veikiantys
	Skatinantis imtis proaktyvių veiksmų	Nevaikiška, bet ir ne per daug rimta	
	Greitai surandamas	Kviečianti sugrįžti	
	Lengvai suprantamas		
	Lengvai koreguojamas perkančiosios organizacijos		

Struktūra

Platforma turi būti geras įrankis visiems ja besinaudojantiems – nepriklausomai nuo kompiuterinio raštingumo. Net asmuo, kuris nėra imlus technologijoms, turi turėti galimybę lengvai naviguoti svetainėje – tai turi užtikrinti svetainės struktūra (svetainės medis ne per daug gilus, informacija neužslėpta arba nėra sunkiai randama ir pan.). Platforma turi užtikrinti, kad galima paprastai sugrįžti tiek į pradinį svetainės langą (angl. homepage), tiek į langą iš kurio buvo patekta į dabartinį. Taip pat struktūra ir svetainės vientisumas privalo būti išlaikytas skirtingose operacinėse sistemose (pavyzdžiui, Windows, MacOS, Linux), naršyklėse (pavyzdžiui, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, Safari) ar skirtinguose mobiliuosiuose įrenginiuose (pavyzdžiui, mobiliosios platformos Android, iOS ir pan.).

Turinys

Turinys yra patvirtintas ekspertų ir paremtas mokslu. Tai yra oficiali SAM pozicija įvairiomis psichikos sveikatos temomis. Kadangi turinio patikimumui yra keliami aukšti reikalavimai, jis privalo būti lengvai koreguojamas perkančiosios organizacijos. T.y. informacija gali būti lengvai atnaujinama, pritaikoma naujausiems moksliniams tyrimams, neatitikimai patogiai ir lengvai taisomi. Rašymo stilius visoje svetainėje turi išlikti vientisas, ne per daug moksliškas – turinį privalo suprasti tiek jauni, tiek vyresni asmenys ar turintys skirtingą išsilavinimą/emocinį raštingumą. Taip pat turinys negali būti klaidinantis ir privalo išlikti aiškus, ypatingai dėl to, kad psichikos sveikata išlieka jautri tema mūsų visuomenėje. Turinio tikslas – didinti vartotojų emocinį raštingumą, o didžiausia siekiamybė – svetainės vartotojas imsis proaktyvių veiksmų savo psichinės sveikatos gerinimui.

Vizualika

Svetainės vizualika išlieka tiek pat svarbi kiek ir kiti platformos elementai (kaip kad turinys ar struktūra), kuriai keliami aukšti reikalavimai. Kadangi informacija yra jautri, tiek spalvos, tiek kiti grafiniai elementai turi neblaškyti dėmesio ir labiau „padėti“ svetainės naudotojui suprasti turinį, nei atitraukti jo dėmesį ar kitaip blaškyti. Taip pat svetainės vizualika turi būti moderni, atitikti šių dienų internetinio dizaino tendencijas, neperkrauta ir švari. Techninėje specifikacijoje nurodytas adaptyvus dizainas privalo užtikrinti vientisumą įvairiose naršyklėse, operacinėse sistemose ar įrenginiuose, kaip nurodyta struktūroje. Taip pat vizualika turėtų būti patraukli įvairaus amžiaus grupės svetainės naudotojams ir kviečianti sugrįžti/vėl naudotis platforma.

Įrankiai

Svetainės funkcionalumai ir įvairūs įrankiai privalo būti interaktyvūs, sklandžiai veikiantys ir patogūs vartotojui. Savęs įsivertinimo įrankiai, turi padėti jam suvokti savo emocinę būseną, nustatyti nerimo lygį ar pan., bet jokia būdu nenustatyti diagnozės. Tad privalu užtikrinti interaktyvumą, jog vartotojas būtų saugiai, tinkamai ir tiksliai nukreipiamas reikiamos pagalbos, gavus net ir nenorimą/netenkinantį rezultatą. Galimi iššokantys pranešimai (angl. *push notifications*) turi veikti sklandžiai. Žemėlapis, skirtas padėti asmeniui pagal nustatytą jo esamą vietą rasti artimiausią profesionalią pagalbą, turi būti lengvai suprantamas, neklaidinantis ir patogus. Visi įrankiai turi būti ne tik pagalbini priemonė emociniam raštingumui didinti, bet ir palengvinti pagalbos sau ar kitam ieškojimo procesą, o ne jį apsunkinti.

3 Sandara

Logo

- Paspaudus patenkama į pradinį „namų“ langą

Pagalba Sau:

- **Kas yra Pagalbasau.It?**
 - Informacija apie svetainę (savininkas, iniciatyva)
 - Nukreipiama į mobiliąją programėlę „Pagalba Sau“
- Padėk mums tobulėti
 - Apklausa, susijusi su svetainės turiniu/naršymu
- Naujienos ir pranešimai
 - Pranešimai apie naujas svetainės pakitimus
 - Pranešimai iš SAM, susiję su psichikos sveikata
 - Naujienlaiškio prenumerata
- Renginiai
 - Patikimų (SAM pavaldžių ar kitų valstybinių) įstaigų renginiai, susiję su psichikos sveikatos gerinimu
 - Kalendorius
 - Paieška pagal lokaciją
 - „Bendradarbiaukime“ – anketa pasidalijimui apie būsimus renginius

Sveika gyvensena:

- **Laimingas gyvenimas**
- **Jautimasis reikalingu**
- *Sveikatos principai*
 - Aktyvumas
 - Maistas
 - Miegas
- *Gyvenimo balansas*
 - Šeima
 - Santykiai
 - Darbas
 - Kultūra
 - Aplinka
- *Veikla*
 - Įsitraukimas
 - Hobiai
 - Mokymasis ir edukacija
 - Dvasingumas

- Savanoriavimas
- *Saugumas ir stabilumas*
 - Finansai
 - Būstas
 - Aplinka

Susiduriu su sunkumais:

- **Psichikos sveikata**
 - Bendro pobūdžio informacija, šiek tiek lengvai suprantamos ir vizualiai patrauklios statistikos
- **Savęs žalojimas ir Savižudiškos mintys**
- Nerimas
- Bipolinis sutrikimas
- Obsesinis kompulsinis sutrikimas
- Patyčios
- Traumos ir Stresas
- Depresija
- Nemiga
- Asmenybės sutrikimai
- Autizmo spektro sutrikimai
- Smurtas artimoje aplinkoje
- Priklausomybės
- Valgymo sutrikimai
- Šizofrenija ir psichoziniai sutrikimai
- Savęs žalojimas (savižudybių rizika)
- Lėtinės ligos

Įsivertink save:

- Įvairios savęs įsivertinimo skalės, problemų identifikavimo įrankiai (angl. *screening tools*)
- Savižudybės krizę išgyvenančių asmenų psichosocialinis vertinimas
- Asmens savisaugos planas

Padėk Sau:

- **Ką galiu padaryti dabar?**
 - Pagalbos ieškojimas
 - Biblioterapija, gyvūnų terapija, dailės terapija
- Priskiriu save:*
- Vyresnio ir pensinio amžiaus žmonės
 - Kultūriškai ir lingvistiškai skirtingi žmonės

- Globėjai
- Vyrai
- Moterys
- Regionuose gyvenantys ir nutolę asmenys
- Lytinė/seksoualinė mažuma
- Politiniai kaliniai ir tremtiniai
- Jaunimas

Padėk kitam:

- **Kaip padėti kitam?**
- **Sielvartas ir netektis**
- Šeima
- Partneris
- Draugai
- Vaikai
- Tėvai
- Vyresnio ir pensinio amžiaus žmonės
- Kolegos
- Kultūriškai ir lingvistiškai skirtingi žmonės
- Jaunimas

Profesionali pagalba:

- **Kaip tai veikia Lietuvoje?**
 - Psichologija, psichiatrija, psichoterapija – kas tai? Kaip veikia psichikos sveikatos sistema Lietuvoje?
- Skubi pagalba
 - Emocinės pagalbos linijos Lietuvoje
 - tuesi.lt
- Esu krizėje
- Psichikos sveikatos centrai
- Priklausomybių ligų centrai
- Ligoninės
- Kitos organizacijos
- Kitos psichikos sveikatos iniciatyvos
- Interaktyvus pagalbos žemėlapis

Paieška

Chat-botas

Kalba

- Kitos kalbos kaip anglų/rusų/lenkų pasirinkimas; galimi skirtingi funkcionalumai nei lietuvių k.

Atidarius kiekvieną iš langų

Tikro asmens citata

- su tikslu suasmeninti informaciją
- citata ir vardas

Informacija nurodyta tema

Navigacija panašiomis temomis

Nuoroda/-os į išorinius puslapius

Pradinis „namų“ langas

slenkant puslapį žemyn:

- „Sveiki apsilankę internetinėje platformoje – visi atsakymai į jums rūpimus psichikos sveikatos klausimus“
- Oficiali psichikos sveikatos platforma
- Padėk sau ir kitiems
- Rask profesionalią pagalbą
- Sveikata – stipriausias mūsų turtas
 - trumpai apie tai, kaip ši platforma padeda skatinti sąmoningumą savo fizine ir psichine sveikata
- Ieškai konkrečios informacijos apie psichikos sveikatos būklę?
 - sutrikimai aprašyti skyrelyje „Susiduriu su sunkumais“

Apačioje esanti informacinė dėžutė

- Apie mus
- Svetainės medis
- Grįžtamasis ryšys
- Naudojimosi taisyklės
- Naujienlaiškis
- Privatumas
- Susisiekite
- Informacinė medžiaga
- **Specialistams**
 - brošiūros ir kita SAM informacija, teisės aktai ir pan., skalės, kurias galima duoti pacientams

4 Funkcio- nalumai

Tekstinė informacija

- SAM pateikta ir mokslu pagrįsta informacija – tiek tekstinė, tiek grafinė, skirta susipažinti su įvairiomis psichikos sveikatos temomis, tikslinėmis grupėmis, psichikos sveikatos stiprinimo galimybėmis
- Pagalbos šaltinių duomenų bazė
- Informacija apie projektą ir kt.
- Leidiniai (pavyzdžiui, plakatai, brošiūros, lankstinukai ir kt.) taip pat turi būti patogiai ir lengvai prieinami svetainėje

Paieška

- Sklandžiai veikia paieškos funkcija, padedanti surasti tiek tekstinę informaciją, tiek įvairius leidinius ar kitas svetainės dalis (pavyzdžiui, suvedus žodį: „zemelapis“ vartotojas turėtų būti nukreipiamas į interaktyvų pagalbos žemėlapij)

Interaktyvus pagalbos žemėlapis

- Vartotojas, davęs sutikimą platformai nustatyti pagal GPS duomenis jo buvimo vietą, gali pamatyti, kur arčiausiai galima rasti profesionalią pagalbą - pavyzdžiui, psichikos sveikatos centras (toliau – PSC). Galima navigacija
- Kartu pateikiama informacija apie PSC darbo valandas, tikslų adresą, kontaktus
- Visi vartotojai žemėlapyje gali peržiūrėti visas užregistruotas profesionalios pagalbos vietas, ieškoti ir filtruoti jas pagal tam tikrus paieškos kriterijus (pavyzdžiui, vietovė ir pagalbos centras (PSC, ligoninė, priklausomybių ligų centras ir pan.))

- Yra galimybė skambinti, rašyti el. laišką, naršyti soc. tinkle, užėiti į pagalbos vietos tinklalapį

Renginiai

- Stilizuoto kalendoriaus dėka galima pamatyti su psichikos sveikata susijusių renginių (organizuojamų SAM ar ministerijai pavaldžių įstaigų – svarbu užtikrinti renginio kokybę) datas, vietas, aprašymus
- Renginius galima filtruoti pagal miestus, renginio tipus
- Taip pat galima perskaityti ir pamatyti apie kitas visuomenines iniciatyvas, skatinančias psichikos sveikatos gerinimą (pavyzdžiui, „savaitė be patyčių“, „psichikos sveikatos mėnuo“, „tarptautinė autizmo supratimo diena“ ir pan.)

Pagalbos linijos

- Yra galimybė skambinti, rašyti el. laišką, naršyti soc. tinkle ar užėiti į pagalbos linijos tinklalapį, linijų nurodytais kontaktais, kurie veikia kaip aktyvios nuorodos

Įsivertinimo įrankiai (angl. mental health screening tools)

- Sudaro interaktyvios ir patogios įsivertinimo skalės ir klausimynai, sugebantys automatiškai sugeneruoti rezultatus
- žr. skyrelio „Principai“ dalį „Įrankiai“

Atsiliepimai (angl. feedback) ir apklausos

- Galimybė klausti visuomenės apie įvairius rūpimus klausimus, pavyzdžiui, „Kaip dažnai kreipiatės profesionalios pagalbos į savo PSC“
- Galimybė svetainės naudotojui teikti siūlymus kaip galima būtų papildyti/patobulinti „Pagalba Sau“ platformą

- Tokie duomenys būtų skirti tiek statistikai, tiek platformos gerinimui ir progreso užtikrinimui

Pranešimai (angl. notifications)

- Sukurti algoritmai turi padėti svetainės naudotojui padėti atrasti reikiamą informaciją ar suteikti patarimus

Tiesioginė komunikacija

- Galimybė svetainės naudotojui susisiekti su SAM

Kalbos

- Informacija svetainėje pagrinde turi būti teikiama lietuvių kalba. Turi būti galimybė platformoje pasirinkti skirtingas užsienio kalbas (pavyzdžiui, anglų, rusų, lenkų)

Primityvus botas (angl. chat bot)

- Asmuo turi galimybę interaktyviai šnekėtis su bot'u, kuris gali algoritmo pagalba numatyti, kokios informacijos ar pagalbos tuo metu reikia vartotojui ir jam ją suteikti
- Draugiškas ir pakankamai išmanus, patogus naudoti
- Turi naudoti puslapio resursus, pasiekiamus paprastam naudotojui

Klauskite specialisto

- Lankytojas pasirenka vieną iš temų (pavyzdžiui, pagalba sau, pagalba artimajam ar pan.) ir gali užduotin atviro tipo klausimą specialistui.
- Klausimai patenka į paštą ar panašią erdvę specialistui, o šis pateikia viešą atsakymą visiems svetainės lankytojams (žr. sveikatostinklas.lt)
- Turi būti galimybė administratoriui įjungti ar išjungti šį funkcionalumą

Numatomi funkcionalumai ateityje

Forumas

- Galimybė ateityje platformos naudotojui susikurti savo vartotoją ar kitu būdu prisijungti prie platformos ir naudotis forumo funkcijomis
- Galimybė dalintis įvairia informacija, susijusia su psichikos sveikata
- Galimybė sveikatos priežiūros specialistams moderuoti forumą

Internetinė konsultacija (angl. live chat)

- Svetainės vartotojai, norėdami gauti internetinę konsultaciją, turi turėti galimybę tiesiogiai pradėti susirašinėjimą su sveikatos priežiūros atstovais ar kitais profesionalią pagalbą teikiančiais asmenimis arba susisiekti nurodytais kontaktais pirminei konsultacinei pagalbai skambindami
- Profesionalią pagalbą teikiantys asmenys privalo pamatyti pokalbio būseną (laukiama, vykdoma ar pan.), trukmę, laukimo laiką
- Jeigu profesionalią pagalbą teikiančio asmens nėra, svetainės naudotojo klausimas yra išsaugomas duombazėje ir atsakymas pateikiamas pranešimu (pavyzdžiui, e-mail ar SMS)

Tinklaidės (angl. podcast)

- Šiai platformai sparčiai populiarėjant visame pasaulyje turi būti numatyta galimybė klausytis įrašų psichikos sveikatos temomis

Dirbtinio intelekto chat botas

- Pagrindinė siekiamybė yra turėti protingą ir dirbtinio intelekto sprendimais paremtą botą, kuris sugebėtų suteikti vartotojui teisingos informacijos norima tema ar nukreipti profesionalios pagalbos

- Toks botas taip pat galėtų suteikti ir primityvią profesionalią psichologinę pagalbą
- Atpažinęs sudėtingą atvejį ar žmogų krizėje jis sugeba iškart susieti vartotoją su profesionalia skubia pagalba
- Galimybė su botu bendrauti lietuvių, anglų kalbomis (tiek oficialiomis, tiek šnekamosiomis)

5 Tipinis lankytojas

22 metų Marius,

kuris intensyviai studijuoja ir dirba puse etato. Keletą pastarųjų mėnesių jis pastebi kognityvinių funkcijų sutrikimu: sutrikusi atmintis, sudėtinga susikaupti ir įsidėmėti informaciją tiek studijų metu, tiek darbe. Taip pat Marius patiria daug streso, jam sunku išlaikyti santykius, nesusitvarko su buitimi, vis mažiau laiko yra praleidžiama su draugais, patiria produktyvumo sumažėjimą. Nors ir jaunuolis pasižymi entuziazmu, kartais jaučiasi prislėgtas arba netgi agresyvus, mažiau laiko skiria savo hobiams ir turiningam laisvalaikiui. Iš artimųjų ir draugų jis nesulaukia reikiamos pagalbos – jam rekomenduoja išsimiegoti arba susirasti antrą pusę. Marius stengiasi suprasti, kodėl jis pastaruosius keletą mėnesių „nebesijaučia savimi“ ir, suvedęs raktinius žodžius į paieškos platformą, atranda internetinę platformą. Nors ir prieš tai skeptiškai žiūrėjęs į „psichikos sveikatą“ jis užpildo testą ir sužino, jog jis galimai turi lengvą depresiją. Svetainėje jis yra nukreipiamas profesionalios pagalbos ir po truputėlį išmoksta tvarkytis su stresu. Mariaus produktyvumas padidėja ir jis pastebi teigiamus nuotaikos pokyčius.

37-erių Jolita

yra aukštą vadovės poziciją tarptautinėje įmonėje užimanti dviejų vaikų mama. Tiesa, su psichikos sveikatos sunkumais ji susiduria ne pirmą kartą – prieš keletą metų jos šeimą sukrėtė skausmingas įvykis – netektis, tad teko kreiptis profesionalios pagalbos. Ji jau keletą metų skundžiasi prastu miegu ir vartoja raminamuosius-migdomuosius vaistus. Daug streso keliančiame darbe tenka dirbti viršvalandžius, iš boso patiria didelį spaudimą, atostogų net negali prisiminti, o vaikų rezultatai mokykloje prastėja. Jolita jaučiasi, kad jai viskas „slysta iš rankų“, ji neturi nė sekundės atsikvėpti ir laiko skirti sau, o nuolatinė įtampa turi tiesioginę įtaką jos veiklos rodikliams. Pirmą kartą įvykęs panikos priepuolis priverčia Jolitą susirūpinti savo emocine ir psichine sveikata – taip ji atranda nacionalinę internetinę platformą apie psichikos sveikatą. Jos nuostabai, ji sužino, kad yra priklausoma nuo vaistų ir kad didindama dozes labiau kenkė sau, negu padėjo gydyti nemigą. Toliau ieškodama informacijos Jolita susivokia, kad patirti stresą yra normalu, o taip pat sužino būdų, kaip galima jį saugiai valdyti. Tai parodo jos pagerėję veiklos rodikliai darbe. Platformos dėka ji suvokia, kad jausmų užgniaužimas įvykus netekčiai galimai turi įtakos jos dabartinei emocinei būsenai. Jolita ne tik pradeda daugiau dėmesio skirti savo vaikams, bet ir susiranda hobį. Jos laukia paaukštinimas darbe.

60-metis Kazimieras

yra pakankamai užsispyręs periferijos gyventojas, nesėkmingai bandantis ieškoti darbo jau visus metus. Jis tvirtina, kad veiklos nuosavame name per akis, o iki pensijos yra likę visai nedaug – galės toliau džiaugtis gyvenimu. Iš tiesų, Kazimieras turi sveikatos problemų, jaučiasi neįtikėtinai vienišas, neišnaudoja savo potencialo, neturi motyvacijos. Kartas nuo karto pagalvoja, kad kankintis neverta, nes prasmės gyvenime jis nebemato. Iš užsienio trumpam sugrįžęs emigrantas sūnus pastebi karčią realybę ir susirūpina, kad namuose mėtosi daug tuščių alkoholio butelių, o tėvas yra kaip niekad „šaltas“, nerodantis jausmų. Kadangi sūnui jau yra tekę naudotis internetine platforma, jis sužino, kaip įgalinti savo tėtį ir nukreipti profesionalios pagalbos. Pirmiausia, jis susisiekiama su vietiniu psichikos sveikatos centru ir užrašo tėtį konsultacijai. Kazimieras iš lėto stojasi ant kojų: pats atradęs patikimos informacijos platformoje, jis pradeda rūpintis savo psichikos sveikata. Suvartojamo alkoholio kiekis sumažėja, atsiranda motyvacija ieškotis darbo, gerinti savo fizinę sveikatą. Kazimieras suvokia, kad jis yra neįtikėtinai svarbus tiek savo sūnui, tiek aplinkiniams periferijos gyventojams.

6 Kiti projektai

Kaip pavyzdžius galima išskirti šiuos jau įgyvendintus, panašius į kuriamą internetinę svetainę, projektus

Head to Health

Australijos

<https://headtohealth.gov.au/>



Australijos

<https://www.beyondblue.org.au/>



National Institute
of Mental Health

JAV

<https://www.nimh.nih.gov/index.shtml>



Mental Health
Foundation

Jungtinės Karalystės

<https://www.mentalhealth.org.uk/>



Good
Thinking

Jungtinės Karalystės

<https://www.good-thinking.uk/>



Lietuvos

<http://www.sveikatostinklas.lt/>

Sietinos iniciatyvos Lietuvoje

Lietuvoje yra daug įvairių iniciatyvų psichikos sveikatos srityse:

- 6 nemokamos emocinės paramos telefonu linijos
- 4 emocinės paramos internetu galimybės
- virš 110 PSC visoje Lietuvoje, organizuojančių įvairius kursus/terapijas
- visuomenės sveikatos biurai (tiek valstybinis, tiek atskirų apskričių)
- krizių centrai
- tinklalapiai sveikatostinklas.lt, askritiskas.lt ir pan.

Gerųjų pavyzdžių ir iniciatyvų Lietuvoje yra sąlyginai daug, bet internetine platforma siekiama apjungti visas šias iniciatyvas. Kadangi dažnai profesionalios pagalbos sau ar kitam ieškojimas yra painus, o pateikiama informacija yra fragmentiška, reikia numatyti galimybes išplėtoti jas į bendrą visuomenės sveikatos stiprinimo platformą. Svetainė turi užtikrinti sklandų naršymą ir informacijos suradimą vienoje vietoje ir tarnauti kaip visuotinis psichikos sveikatos politikos formavimo vienetą.

7 Eiga ir procesai

Preliminarūs terminai

- Svetainės dizaino pirminių variantų pateikimas
2019 m. III ketv.
- Pirminės turinio valdymo sistemos sukūrimo data
2019 m. IV ketv.
- Turinio sukūrimas
2019 m. IV ketv.
- Galutinė turinio valdymo sistemos sukūrimo data
2020 m. I ketv.
- Svetainės testavimas
2020 m. II ketv.

Numatoma svetainės atvėrimo plačiajai visuomenei data

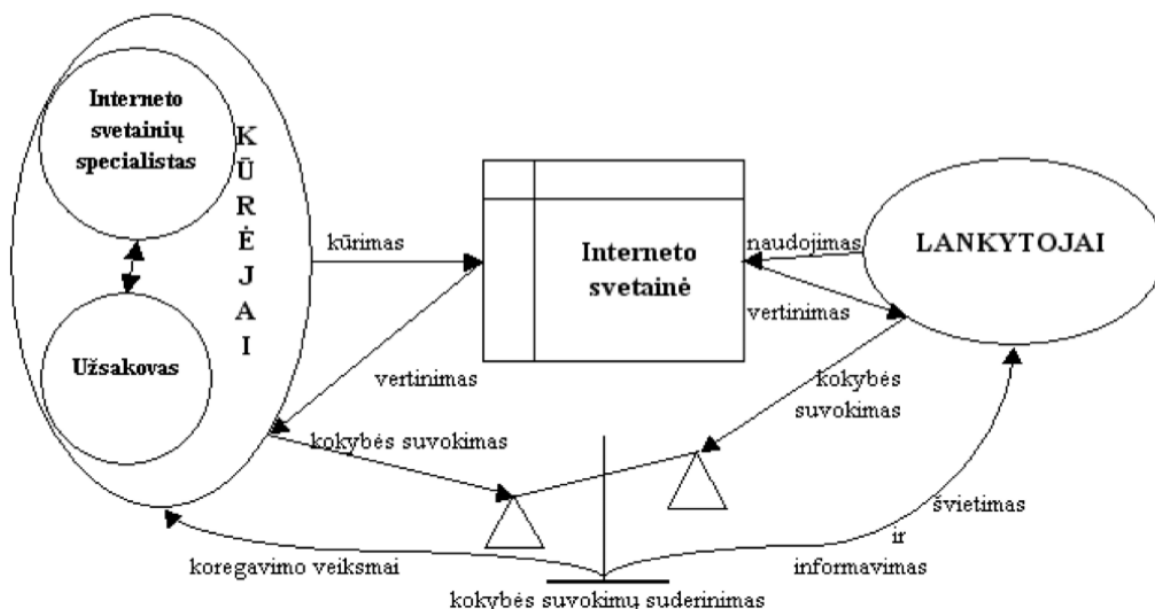
2020 m. II ketv.

Tolimesnis platformos valdymas

- Už turinį ir jo valdymą yra atsakingas SAM psichikos sveikatos skyrius. Jis pasilieka teisę savo nuožiūra paskirti kitus administratorius (nebūtinai tiesiogiai pavaldžius skyriui asmenis, kuriems gali būti priskiriamos ne pilnos turinio valdymo sistemos (toliau – TVS) teisės). Internetinė platformos priežiūra taip pat yra SAM psichikos sveikatos skyriaus prioritetinga sritis.
- Galimybė svetainėje vartotojams teikti pasiūlymus platformos tobulinimui ir gerinimui įpareigoja atsakingą instituciją į pastabas reaguoti per 3 darbo dienas.
- Viešoji konsultacija su visuomene (tikslas – išsiaiškinti vartotojo poreikius) privalo būti atliekama bent kartą į metus.

- Kadangi platforma numatoma kaip tam tikra nacionalinė psichikos sveikatos politikos formuotoja Lietuvoje, būtina nuolatinė jos priežiūra – tam turi būti skiriamas bent vienas etatas
 - Būtina paruošti darbo pobūdžio aprašymą, nurodyti reikalingas kompetencijas, veiklas ir kuruojamas sritis
 - Už internetinės platformos priežiūrą atsakingas asmuo turi ne tik turėti bent jau minimalias psichikos sveikatos žinias, bet ir aukštą kompiuterinį raštingumą bei projekto valdymo įgūdžius
- Visa su platforma susijusi informacija privalo būti archyvuojama ir lengvai pasiekama, kad nauji platformos valdytojai galėtų sėkmingai tęsti pradėtus darbus
- Platforma savo turiniu, keliamais tikslais ir kokybės užtikrinimu turi tapti ne tik pavyzdžiu kitoms viešosioms įstaigoms Lietuvoje, bet ir užsienyje
 - Turiniui turi būti keliami aukščiausi kokybės reikalavimai
 - Turinys turi būti naujinamas pastoviai pagal galimybes
 - Turinys turi būti peržiūrimas ir derinamas su sveikatos priežiūros specialistais kas dvejus metus – tai platformos savininko atsakomybė
- Atsakinga institucija turi kas ketvirtį pateikti platformos veiklos ataskaitą (pavyzdžiui, lankytojų skaičius, aktyviausių svetainės nuorodų skaičius ir kt.) ir, atsižvelgiant į rodiklius, atlikti sistemos naujinimus
 - Kiekvienų metų pabaigoje turi būti numatoma kiek lėšų reiks skirti naujinimo darbams.
- Kartą į 2 metus turi būti atliekama gerųjų užsienio šalių praktikų analizė ir kartą į metus – naujausių interneto tendencijų ir jų pritaikymo galimybių internetinėje platformoje ataskaita. Tikslas yra diegti naujausius techninius sprendimus (pavyzdžiui, dirbtinis intelektas).

- Kas metus peržvelgiama, ar psichikos sveikatos politika internetinėje platformoje yra formuojama teisingai ir taisyklingai. Taip pat atliekama svetainės poreikio analizė, peržvelgiami tikslai. Atsižvelgiant į rezultatus daromi pakeitimai.
- Kiekvienais metais atlikti apklausas viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksui nustatyti (rekomenduojama naudotis 2010 m. išleistame LR vidaus reikalų ministerijos „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ <http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=524> ar panašia). Taip pat rekomenduojama atlikti kaštų ir naudos bei poveikio analizes.
- Siūlomas internetinės platformos naudotojo požiūriu pagrįstas svetainės kokybės suvokimo ir vertinimo modelis (žr. žemiau)*. Modeliu akcentuojama, kad suvokiama kokybė turi veikti svarstyklių principu: jeigu vartotojas kelia aukštesnius kokybės vertinimo kriterijus, negu yra realizuoti svetainėje, būtina užtikrinti koregavimo veiksmus.



*Interneto svetainės kokybės suvokimo ir vertinimo modelis. J. Ruzevičius ir N. Guseva, „Interneto svetainės kokybės vertinimo ypatumai“ http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/STRAIPSNIS-Svetainiu_kokybe.Juozas_Ruzevicius__Natalija_Guseva.pdf

Rekomenduojamas platformos valdymo dalyvių modelis (ištekliai):

Platformos savininkas

- Inicijuoja platformos pakeitimo projektą, nustato projekto idėją/tikslą, preliminarų projekto įvykdymų terminą, vykdomų projektų prioritetus
- Skiria platformos vadovą ir tvirtina platformos valdymo komandos sudėtį
- Tvirtina projekto aprašymą, projekto valdymo planą, projekto pakeitimus ir projekto pabaigos ataskaitą
- Kontroliuoja projekto planavimo ir vykdymo eigą, projektų valdymo plane nustato kritinius projekto taškus, skirtus tarpiniams rezultatams patikrinti
- sprendžia projekte kilusius konfliktus (išteklių, biudžeto ir tvarkaraščio) ir kt.

Platformos vadovas

- Perskirsto darbuotojų darbo krūvį, atsižvelgdamas į jų užimtumą projektinėje veikloje
- Sudaro sąlygas paskirtiems asmenims atlikti numatytas projekto užduotis pagal patvirtintą projekto planą
- Dalyvauja planuodamas platformos pakeitimo projekto veiklas ir derina su platformos savininku platformos komandos darbą (darbų apimtį, laiką ir pan.) (atlieka projekto veiklų vykdymo kontrolę ir priežiūrą)
- Dalyvauja rengiant platformos pakeitimo projekto paraišką, organizuoja projekto valdymo plano parengimą, pristato jį komandai ir teikia tvirtinti platformos savininkui
- Formuoja platformos valdymo komandą, skiria jai užduotis ir užtikrina kokybišką jų įvykdymą laiku

- Organizuoja projekto pabaigos ataskaitos parengimą, pristato ją platformos savininkui ir valdymo komandai ir teikia tvirtinti projekto savininkui
- Prireikus inicijuoja projekto valdymo plano pakeitimus
- Informuoja platformos savininką apie eigą, potencialias rizikas ar problemas ir rekomenduoja rizikų valdymo veiksmus ir kt.
- Teikia pagalbą platformos valdymo komandai

Platformos valdymo komanda

- Vykdo platformos vadovo paskirtas projekto užduotis/veiklas ir teikia informaciją platformos vadovui apie šių veiklų vykdymo eigą ir rezultatus
- Teikia pasiūlymus platformos vadovui dėl projekto plano tikslinimo
- Atsiskaito platformos vadovui už projekto darbus ir jiems skirtą laiką
- Dalyvauja rengiant naujus internetinės platformos pakeitimo projektus

8 Veiklos matavimo rodikliai

Veiklos matavimo rodikliai (angl. Key Performance Indicators – KPI)

KPI rinkinys atskleidžia veiklos rezultatus ir taip pat parodo sritis, kurioms reikia dėmesio. Rodikliai privalo būti lengvai pamatuojami ir suteikiantys ilgalaikę vertę, atsižvelgiant į veiklos tikslus ir strategiją.

Kadangi internetinė platforma yra viešojo sektoriaus dalis, nesiekia finansinės naudos ar pelno, KPI taip pat turi būti nefinansiniai. Kita vertus, būtina atsižvelgti į tai, kad internetinei platformai palaikyti būtini finansiniai ištekliai. Tad reikia pabrėžti, kad remiantis kokybiniais kriterijais svarbu rinktis kokybiškiausias paslaugas už mažiausią prieinamą kainą.

Rinkodaros rezultatų rodikliai

- Planuojamas unikalių svetainės lankytojų skaičius iki 2020 m. metų pabaigos – 50 000. 2021 m. pastebimas 200% augimas (150 000 unikalių vartotojų). Vėliau, ateinančius penkis metus kasmet stebimas 15% augimas (iki apytiksliai 300 000 unikalių vartotojų 2026-ais m.)
- Prognozuojamas bendras puslapių peržiūrų skaičius 2026 m. – 6 mln. (vienam vartotojui tenka 20 puslapių)
- Lankomiausias informacinis tinklalapis Lietuvoje sveikatos klausimais 2024 m..

Vartotojų aptarnavimo rodikliai

- Pirmaisiais metais į gyventojų klausimus ar užklausas atsakoma ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. 2024 m. – 1 d.d.
- Galimai būsimos internetinės konsultacijos funkcijos vidutinis atsakymo greitis – 60s, vartotojas su specialistu sujungiamas vidutiniškai per 200s 2024 m.

- Savęs įsivertinimo įrankiais 2021 m. naudojasi 10% unikalių vartotojų. 2025 m. – penktadalis
- 85% unikalių vartotojų 2024 m. sugrįžta į svetainę po pirmojo apsilankymo
- Vartotojų pasitenkinimo indeksas 2024 m. – 90 %
- Bent 9 iš 10 svetainės vartotojų rekomenduoja internetinę platformą savo draugams ar artimiesiems 2024 m.
- Vartotojų skundų skaičius internetine platforma neviršija 0,05 % unikalių vartotojų 2024 m.

Kiti veiklos (operacijų) rodikliai

- Naujais pridedamais funkcionalumais naudojasi bent ketvirtadalis unikalių vartotojų
- Internetinės platformos priežiūrai skiriama ne daugiau etatų, nei yra poreikis (viršvalandžių kiekis negali viršyti nustatyto pagal darbo kodeksą)
- Sisteminių klaidų ištaisymas trunka vidutiniškai ne ilgiau kaip 12 val.
- Suplanuotų naujų svetainės funkcionalumų, įdiegimų ar naujinimo darbų vėlavimas negali būti ilgesnis nei 5 d.d. (nepriklausomai tiek nuo tiekėjo, tiek nuo internetinės platformos savininko)

9 Rizikos

Techninės-kokybės rizikos

- Per daug ambicingi veiklos tikslai
- Nesilaikoma platformos keliamų tikslų
- Neaiškūs platformos tikslai ir funkcijos vartotojui (pavyzdžiui, svetainės lankytojas tikėsis gydymo, o ne tik surasti informaciją apie psichikos sveikatą)
- Pasikeitusios technologijos ar jų nesuderinamumas
- Nepasiekti projekto kokybiniai rodikliai
- Atnaujinimo procesai yra ilgai trunkantys
- Norimi atnaujinimo procesai negalimi dėl įvairių techninių iššūkių (pavyzdžiui, kylantis poreikis perprogramuoti visą turinio valdymo sistemą)
- Specialistų, užtikrinančių turinio kokybę, trūkumas
- Suinteresuotųjų šalių konfliktai dėl turinio ar platformos funkcionalumų
- Per didelė turinio apimtis
- Perkant paslaugas atsižvelgiama ne į kokybinį, o į ekonominį faktorių
- Platforma neatitinka vartotojų lūkesčių, poreikių ar nustatyto pasitenkinimo lygio rodiklio

Organizacinės rizikos

- Neefektyvus finansų valdymas skiriamiems pakitimams/atnaujinimams
- Komunikacijos stoka tarp platformos savininko ir paslaugų tiekėjų
- Dideli suinteresuotųjų šalių poreikiai
- Neaiškiai įvardinti veiklos prioritetai
- Darbuotojų kaita
- Projektų dubliavimasis
- Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas

- Platformos administratorių, savininko, vadovo, valdymo komandos tarpusavio bendradarbiavimo trūkumas, komunikacijos stoka
- Suinteresuotųjų šalių neįtraukimas į kūrimo bei valdymo procesą

Valdymo rizikos

- Silpna valdymo metodologija
- Netinkamai apibrėžti siekiami tikslai ir rezultatai
- Neefektyvus laiko ir resursų paskirstymas
- Komandos kompetencijos trūkumas
- Nepakankamas platformos plano detalumas

Išorinės rizikos

- Teisinės bazės pasikeitimai
- Nepakankamas biudžetas skiriamas skiriamas platformos sklandžiai veiklai užtikrinti
- Politinio palaikymo trūkumas
- Daug platformos rezultatais suinteresuotų šalių ir to nesuvaldymas
- Ekonominiai/socialiniai pokyčiai, dėl kurių informacija platformoje tampa nebeaktuali ar poreikis naudotis platforma tampa ženkliai sumažėja
- Pasipriešinimas iš visuomenės (neigiamos nuostatos apie psichikos sveikatą, platformos kūrimo poreikį ir pan.) ar kylantis nepasitikėjimas

10 Kita

Visi koncepcijoje nurodyti funkcionalumai privalo būti patogūs valdyti ir modifikuoti turinio valdymo sistemos (toliau – TVS) administratoriui. TVS turi užtikrinti svetainės tikslų įgyvendinimą bei atsižvelgti į koncepcijoje nurodytus principus. Daugiau informacijos apie TVS – techninėje specifikacijoje.

Pasibaigus sutarčiai (tarp perkančiosios organizacijos ir paslaugų teikėjo), turi būti galimybė perduoti svetainės TVS kitai administruojančiai įmonei be jokių apribojimų.

Visi pakitimai, susiję su internetine platforma (techniniai sprendimai, koncepcijos ar techninės specifikacijos pakitimai, nauji įskiepai, turinys ir pan.), turi būti registruojami archyve. Duomenys iš jo turi būti patogiai pasiekiami. Būtina apmąstyti efektyvų tokios duomenų bazės valdymą ir saugojimą.

Koncepcija gali būti koreguojama perkančiosios organizacijos arba projekto savininko pagal poreikį

