



Всемирная организация
здравоохранения

Европейское региональное бюро

A photograph of two men in an office setting. The man in the foreground is wearing glasses and a dark shirt, talking on a mobile phone while looking at a laptop. The man in the background is also wearing a dark shirt and is looking at a laptop. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment.

Создание горячих линий по COVID-19 и управление ими

Введение

Одной из наиболее важных и эффективных мер реагирования на любое событие в сфере общественного здравоохранения является активное информирование общественности об известных и неизвестных факторах, а также мерах, направленных на получение дополнительной информации, в целях спасения жизней и сведения к минимуму неблагоприятных последствий.

Информирование о рисках при чрезвычайных ситуациях (ИРЧС) укрепляет доверие к мерам реагирования и повышает вероятность выполнения рекомендаций в отношении здоровья. Оно позволяет свести к минимуму и проконтролировать распространение слухов и неправильных представлений, которые снижают эффективность мер реагирования и могут привести к дальнейшему распространению заболевания.

Доверию отведена одна из важнейших функций в модели информирования о рисках при чрезвычайных ситуациях¹, разработанной Европейским региональным бюро Всемирной организации здравоохранения (ЕРБ ВОЗ). Доверие – главная ценность при информировании о рисках для здоровья. Оно опирается на четыре основные возможности ИРЧС: гласность и раннее оповещение о реальном или потенциальном риске; координацию взаимодействия с населением; умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию; выбор эффективных каналов и агентов влияния, пользующихся доверием.

Создание новой или адаптация существующей горячей линии² позволяет расширить эти возможности и укрепить доверие, что в конечном итоге ведет к улучшению показателей здоровья и спасению жизней. Приведенный ниже список кратких советов содержит практические рекомендации и ресурсы, которые помогут создать национальную горячую линию по COVID-19 и управлять ей.

¹ [Пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области информирования о рисках при чрезвычайных ситуациях \(ИРЧС\)](#), Европейское региональное бюро ВОЗ, 2018.

² Горячая линия – это телефонная линия, обеспечивающая быстрый и прямой доступ к информации или помощи. Как правило, звонок бесплатен для абонента или тарифицируется по низким расценкам.



Главные принципы создания горячей линии

Доверие

Доверие является центральным элементом модели ИРЧС ЕРБ ВОЗ¹ и играет ключевую роль в работе горячих линий по COVID-19. При принятии мер реагирования в связи с COVID-19 доверие должно присутствовать в различных отношениях: пострадавшие граждане должны доверять службам экстренного реагирования, власти – населению, а сотрудники служб и затронутые чрезвычайной ситуацией жители должны сохранять доверие в своем кругу.

Ориентированность на оказание услуг и ведущая роль местных сообществ

Горячая линия должна обслуживать потребности местных сообществ, подверженных рискам и затронутых чрезвычайной ситуацией. Для того чтобы понимать и удовлетворять эти потребности, необходимо привлекать сообщества к каждому этапу процесса с помощью фокус-групп, встреч, процессов разработки под руководством местных сообществ и сбора отзывов о полезности горячей линии.

Эмоциональный интеллект

Операторы горячей линии ПО COVID-19 принимают звонки от людей, испытывающих сильные эмоции: гнев, стресс, страх. Операторы должны обладать отличными навыками общения, эмоциональным интеллектом и умением эффективно справляться с этими сложными эмоциями. Они должны проявлять сопереживание, умение слушать и непредвзятость.

Опора на фактические данные

Операторы горячей линии по COVID-19 должны быть очень хорошо осведомлены о пандемии, чтобы быстро отвечать на вопросы абонентов и помогать им разбираться с тем, что их беспокоит. В частности, необходимо владеть информацией о национальных мерах и международных рекомендациях (в том числе ВОЗ), а также логикой и научными данными, лежащими в их основе.



Создание национальной горячей линии по COVID-19

Цели горячей линии

Прежде всего необходимо продумать цели горячей линии. Группа людей, занятых созданием горячей линии, включая представителей местных сообществ, должна задать себе следующие вопросы:

- Какую конкретную потребность (потребности) местного сообщества мы удовлетворяем с помощью этой горячей линии?
- Как мы проверили/проверим, что в местном сообществе существует эта потребность?
- Как мы будем координировать свои действия с национальными механизмами реагирования в связи с COVID-19, чтобы использовать данные и отзывы о работе горячей линии для корректировки мер реагирования?
→ См. раздел «Использование данных горячей линии для оптимизации мер реагирования в связи с COVID-19» ниже.

Необходимо рассмотреть три следующие основные цели горячей линии:

- формирование прямой связи между группами риска и службами экстренного реагирования;
- расширение знаний служб экстренного реагирования о представлениях, взглядах и тревогах населения;
- предоставление рекомендаций в сфере охраны общественного здоровья, консультирование и/или направление в другие службы.

Круг задач и стратегия работы горячей линии

Следующий шаг заключается в том, чтобы определить, каким образом горячая линия будет удовлетворять заявленные потребности. Задайте группе следующие вопросы:

- Достаточно ли будет предоставления и сбора информации или же следует также предусмотреть систему направления абонентов к специалистам?
- Будем ли мы только принимать звонки или также самостоятельно обзванивать некоторые (уязвимые) группы?
- Есть ли необходимость перезванивать людям через какое-то время?
- Какие еще платформы и сервисы мы будем использовать для того, чтобы убедиться, что мы охватываем и слышим наши целевые аудитории?

Охват наиболее уязвимых групп населения

На самом первом этапе процесса необходимо учесть особые потребности вашей аудитории и ее наиболее уязвимых групп, в том числе:

- пожилых людей;
- людей с сопутствующими заболеваниями;



- людей, которые не владеют национальным языком (языками) или культурные практики которых затрудняют коммуникацию (например, если они чувствуют дискомфорт при общении с незнакомцами и/или представителями власти);
- людей с затрудненным доступом к телефонным услугам;
- глухих и слабослышащих людей.

Взаимодействие со смежными организациями

Необходимо составить список и наладить партнерские связи с организациями (государственными, негосударственными, международными), которые уже имеют горячие линии или планируют их создать. К распространенным темам горячих линий относятся профилактика суицида, ВИЧ/СПИД, предотвращение жестокого обращения с детьми и отказ от курения.

Использование данных горячей линии для оптимизации мер реагирования в связи с COVID-19

Информация или данные, поступающие от абонентов горячих линий по COVID-19, могут помочь в оптимизации общих мер реагирования в связи с пандемией. Ежедневный сбор простых данных о поступивших звонках и составление на их основе еженедельной сводки могут помочь выявить новые тенденции в представлениях и страхах населения, подтвердить важность мер реагирования и содействовать привлечению (дополнительного) финансирования как для самой горячей линии, так и для других мер реагирования.

Информация, подлежащая сбору

К полезным категориям данных, подлежащих сбору сотрудниками горячей линии по COVID-19, относятся следующие.

- *Общее количество и продолжительность звонков за смену – это позволяет:*
 - выявить закономерности и всплески объема звонков и обеспечить достаточное количество операторов в любой момент;
 - подтвердить важность горячей линии и при необходимости мобилизовать дополнительные ресурсы.
- *Обезличенные сведения об абонентах (включая возраст, пол, этническую принадлежность, уровень образования, место жительства и т. д.) – это позволяет:*
 - выявить закономерности в отношении представлений, взглядов и поведения населения (например, наблюдается ли у определенных групп большая/меньшая склонность к принятию определенных мер защиты);
 - составить четкое представление о том, какие группы в большей/меньшей степени склонны вести себя определенным образом, что может стать отправной точкой для дальнейшего изучения причин подобного поведения и разработки соответствующих мер реагирования.



- *Часто задаваемые вопросы – это позволяет:*
 - понять тенденции распространения неверной информации/дезинформации, слухов и т. д.;
 - определить возможности для проведения широкомасштабных и/или узконаправленных мероприятий в целях укрепления доверия, улучшения понимания и более активного выполнения рекомендаций в области общественного здравоохранения.

Методы сбора информации

Данные горячей линии могут собираться с помощью автоматизированного программного обеспечения либо простых или сложных журналов звонков (примеры бланков журналов для операторов и руководителей см. в приложении 2). Эти журналы, в которых фиксируются новые тенденции, слухи, темы и настроения абонентов, являются постоянно обновляемым источником оперативных данных для операторов горячих линий и механизмов реагирования в связи с COVID-19 в целом.

Включение данных горячей линии в меры реагирования в связи с COVID-19

Сводная информация из ежедневных журналов звонков может использоваться для оптимизации мер реагирования в связи с COVID-19 двумя способами. Во-первых, кураторы в конце каждой смены должны обсуждать с операторами заполненные журналы и оповещать следующую смену о любых изменениях. Во-вторых, руководитель горячей линии должен часто (по крайней мере раз в неделю) проводить с центральными механизмами координации совещания по новым темам, тенденциям и другим выводам, сделанным на основе журналов звонков. В зависимости от вопросов и тем, отраженных в журналах, руководитель горячей линии должен предоставлять информацию по различным направлениям мер реагирования, не ограничиваясь аспектами информирования о рисках и вовлечения местных сообществ.

Персонал

Длительное ожидание и неотвеченные звонки быстро подорвут доверие людей к горячей линии. Чтобы избежать этого, необходимо обучить и распределить по сменам достаточное количество сотрудников, включая резервных операторов для часов и периодов пиковой нагрузки.

Функции

Ниже перечислен перечень функций, которые должны осуществлять сотрудники горячей линии. В небольших коллективах один сотрудник может выполнять несколько задач. Кроме того, чрезвычайно важно обеспечить достаточными возможностями в области информирования о рисках всех ключевых сотрудников, включая руководителя, куратора, координатора обучения и операторов.

Руководитель горячей линии

Руководитель горячей линии несет общую ответственность за осуществление программы. Он контролирует и координирует все мероприятия, регулярно информирует национальные

механизмы реагирования в связи с COVID-19 и обеспечивает выполнение горячей линией своей цели.

Куратор операторов горячей линии

Куратор осуществляет постоянный надзор за операторами, инструктирует и учит их. Кураторы следят за тем, чтобы операторы располагали всем необходимым для работы, включая самую актуальную информацию, дают им советы по ведению сложных звонков и собирают оперативные отзывы об их работе.

Координатор смен

Координатор планирования следит за постоянным наличием достаточного количества операторов и резервных операторов для того, чтобы справляться с объемом звонков. Как правило, в определенной степени этот объем можно спрогнозировать на основе ежедневной и еженедельной статистики. Пиковые периоды возникают сразу после открытия горячей линии и после важных заявлений властей.

Координатор обучения

Координатор обучения организует базовую подготовку новых операторов и обучение новым темам по мере их появления. Эти новые темы включают в себя изучение актуальных сценариев звонков, протоколов и сообщений, получение дополнительных организационных навыков или учет непредвиденных факторов (например, внезапный рост количества звонков от людей, говорящих на другом языке).

Координатор по сбору средств

Координатор по сбору средств обеспечивает финансирование бюджета горячей линии. В зависимости от национальной ситуации он будет привлекать к финансированию национальные органы власти, национальные и международные неправительственные учреждения и организации, частный сектор, а также использовать другие возможности.

Административный персонал

Персонал, выполняющий административные функции, необходим для реализации любой инициативы, включая горячие линии.

Специалист по ИКТ

Специалист по ИКТ отвечает за техническое обеспечение горячей линии, включая работу телефонных линий, а при их наличии – компьютеров и программного обеспечения для регистрации и анализа звонков.

Координатор(ы) по вовлечению местных сообществ

Горячие линии могут сократить объем работы по вовлечению местных сообществ, но не заменить ее полностью, поскольку телефонный разговор сильно отличается от личного общения³. Координатор по вовлечению местных сообществ налаживает связь с другими

³ В соответствии с рекомендациями ВОЗ координаторы по вовлечению местных сообществ должны соблюдать соответствующую физическую дистанцию (не менее 1 метра), а также соблюдать респираторную гигиену и гигиену рук. См. <https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>.



группами данного профиля, становясь представителем линии и обеспечивая двусторонний обмен информацией, а также может собирать дополнительные сведения о том, знают ли люди о существовании горячей линии, пользуются ли ей и какие улучшения можно внести.

Веб-мастер и разработка сайта

В целях повышения осведомленности у большинства горячих линий есть сайт, на котором собраны ответы на часто задаваемые вопросы для тех людей, которые не хотят звонить по телефону, а также находится форма для сбора жалоб, предложений и других отзывов.

Координатор по маркетингу и продвижению

Координатор по маркетингу продвигает горячую линию в традиционных СМИ и социальных сетях, а также распространяет маркетинговые материалы среди групп по вовлечению местных сообществ и других субъектов национальных мер реагирования в связи с COVID-19.

Координатор по мониторингу и оценке

Координатор по мониторингу и оценке собирает из различных источников и организует информацию, демонстрирующую эффективность работы горячей линии или указывающую на возможность серьезных доработок. Кроме того, он тесно взаимодействует с операторами, кураторами и руководителем горячей линии, поддерживая работу их механизмов отчетности и обратной связи.

Подбор персонала и партнерские связи

Для того чтобы найти достаточное количество квалифицированных сотрудников и волонтеров для своего коллектива, следует наладить партнерские связи с организациями, имеющими хорошо развитые волонтерские программы, а также с высшими учебными заведениями. Например, в число таких партнеров могут войти:

- учреждения системы ООН, такие как ЮНИСЕФ;
- Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца;
- университеты, особенно их медицинские факультеты.

При выборе партнеров следует принимать во внимание их возможности, навыки взаимодействия (например, эмоциональный интеллект) и технические знания в областях, связанных с охраной общественного здоровья.

Обучение

Вашему коллективу будет необходимо начальное и поддерживающее обучение по двум основным направлениям:

- специальные знания в области медицины/общественного здравоохранения (в том числе информация о COVID-19, включая симптомы, способы профилактики и национальные меры реагирования);
- навыки взаимодействия для успешного ведения сложных звонков.



Сообщения, протоколы и сценарии

Координатор по обучению должен составить сценарий телефонного разговора и протокол, содержащий подробную пошаговую инструкцию по сбору информации от абонентов и предоставлению информации им.

По мере развития пандемии и мер реагирования в области охраны общественного здоровья эти сценарии и протоколы следует регулярно обновлять. К двум важным источникам информации относятся:

- технические руководства и общедоступная информация от национальных и местных органов власти;
- рекомендации и руководства Всемирной организации здравоохранения.

ЕРБ ВОЗ поддерживает работу [сайта](#), на котором размещена наиболее актуальная информация о COVID-19, включая материалы по информированию о рисках, часто задаваемые вопросы, технические документы, ссылки на заявления, выступления и регулярные брифинги для прессы.

Эмоциональный и культурный интеллект

Для ведения сложных звонков операторам необходимо выработать отличные навыки в сфере эмоционального интеллекта, включая сопереживание, терпение, ориентированность на клиента, активное слушание и непредвзятость. Операторы должны четко понимать, как история их жизни влияет на их мировоззрение и восприятие, и уметь поставить себя на место абонента, жизненный опыт которого может отличаться от их собственного.

Язык

Горячая линия часто обслуживает группы людей, говорящих на разных языках. При наборе персонала и составлении графика работы операторов необходимо обеспечить сбалансированную представленность национальных языков (включая языки, на которых говорят большие группы беженцев и мигрантов). Наилучший способ добиться этого – включить в число волонтеров или штатных сотрудников вашего коллектива представителей самих местных сообществ.

Этические стандарты и руководства

Чрезвычайно важно проявлять уважение к разнообразию абонентов горячей линии и исключить какую-либо дискриминацию, а также политическое, религиозное или иное давление.

Сотрудники горячей линии должны руководствоваться документом, содержащим эти этические стандарты. В ходе обучения они должны обсуждать этот документ и последствия несоблюдения стандартов. В документе должны быть указаны границы вовлеченности штатных сотрудников и волонтеров, а также их обязанности в отношении уважения к абонентам и соблюдения конфиденциальности. В целом этические стандарты включают в себя запреты на:



- частные встречи с абонентами или обмен личной информацией;
- обсуждение звонков с родственниками и друзьями;
- рекомендации абонентам выполнять определенные действия религиозного или политического характера.

Материально-техническое обеспечение

Наконец, следует обдумать, какие технологии будут использоваться на горячей линии и как они будут взаимодействовать с другими инструментами и каналами связи. Ценные возможности в этой области могут предоставить партнерские связи с частными операторами связи.

При планировании материально-технического обеспечения горячей линии необходимо принять во внимание следующие ключевые моменты:

- услуги должны предоставляться бесплатно (или по цене местного телефонного звонка);
- большинство звонков должны осуществляться в рамках одного сеанса без ограничения по времени;
- могут быть необходимы последующие обратные звонки для проверки безопасности и благополучия абонента;
- операторы могут рекомендовать другие службы или напрямую переводить абонента на них.

В дополнение к горячим линиям по COVID-19 также могут быть организованы другие услуги, например:

- общинные программы работы с населением для предоставления очной помощи (при сохранении надлежащей физической дистанции);
- сайты (например, для оказания самопомощи или доступа к другой информации);
- отправка ответов на текстовые сообщения и электронные письма; онлайн-чаты, форумы, рассылка СМС;
- инструкции по оказанию самопомощи и другая информация в различных форматах (например, листовки, видеоролики, CD и DVD, онлайн-программы самопомощи);
- психиатрическая и психосоциальная помощь в период после окончания пандемии.



Приложение 1. Ресурсы

1. Risk communication and community engagement readiness and response to coronavirus disease (COVID-19): interim guidance, 19 March 2020 [Обеспечение готовности и меры реагирования в области информирования о рисках и взаимодействия с местными сообществами в связи с коронавирусом заболеванием (COVID-19): временные рекомендации от 19 марта 2020 г.]. World Health Organization, 2020.
URL: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331513>.
2. Пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области информирования о рисках при чрезвычайных ситуациях (ИРЧС). Всемирная организация здравоохранения; 2017.
URL: <http://www.euro.who.int/ru/health-topics/health-emergencies/pages/whos-work-in-emergencies/risk-communication-in-emergencies/emergency-risk-communications/emergency-risk-communications-tools/national-health-emergency-risk-communication-training-package>.
3. Preventing suicide - A resource for establishing a crisis line [Профилактика самоубийств. Руководство по созданию телефонной службы для кризисных ситуаций]. Всемирная организация здравоохранения, 2018
URL: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/311295/WHO-MSD-MER-18.4-eng.pdf?ua=1>.
4. Child Helplines and Mobile Operators: Working together to protect children's rights - A practical guide (Детские телефоны доверия и мобильные операторы: совместная работа по защите прав детей. Практическое руководство) (на англ. яз.). GSMA and Child Helpline International, 2015.
URL: https://www.unicef.org/csr/files/CHI_GSMA_A-practical-guide_WEB.pdf.
5. Hotline in a Box [Комплексное решение для горячей линии]. British Red Cross, 2002.
URL: <https://www.communityengagementhub.org/guides-and-tools/hotline-in-a-box/>.
6. Setting Up a Hotline [Создание горячей линии]. Center for Medicare Education, issue brief Vol. 3, no. 1, 2002.
URL: https://www.orau.gov/cdcynergy/soc2web/Content/activeinformation/resources/SOC_Setting%20up%20a%20Hotline.pdf.



Приложение 2. Бланки журналов горячей линии

Национальная информационная горячая линия по COVID-19

Бланк журнала оператора

ФИО оператора: _____

Дата: _____

Смена (часы работы): _____

Фактическое количество звонков*: _____

** В это количество не входят звонки-розыгрыши и звонки, прерванные до начала разговора.*

Какие три темы наиболее часто упоминались в звонках за сегодняшний день?

1. _____

2. _____

3. _____

Каким, на ваш взгляд, было преобладающее настроение людей, с которыми вы разговаривали сегодня?

Озабоченное, но спокойное

Тревога

Гнев

Страх

Паника

Благодарность

Пожалуйста, опишите слухи или примеры неправильной информации, с которыми вы столкнулись сегодня.

Национальная информационная горячая линия по COVID-19

Бланк журнала руководителя

Дата: _____

Смена (часы работы): _____

Количество операторов: _____

Фактическое количество звонков*: _____

** В это количество не входят звонки-розыгрыши и звонки, прерванные до начала разговора.*

Какие три вопроса чаще всего задавали операторам за сегодняшний день?

1. _____

2. _____

3. _____

С какими слухами чаще всего сталкивались операторы за сегодняшний день?

1. _____

2. _____

3. _____

Прочие наблюдения:

Европейское региональное бюро ВОЗ

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) – специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, созданное в 1948 г., основная функция которого состоит в решении международных проблем здравоохранения и охраны здоровья населения. Европейское региональное бюро ВОЗ является одним из шести региональных бюро в различных частях земного шара, каждое из которых имеет свою собственную программу деятельности, направленную на решение конкретных проблем здравоохранения обслуживаемых им стран.

Австрия
Азербайджан
Албания
Андорра
Армения
Беларусь
Бельгия
Болгария
Босния и Герцеговина
Венгрия
Германия
Греция
Грузия
Дания
Израиль
Ирландия
Исландия
Испания
Италия
Казахстан
Кипр
Кыргызстан
Латвия
Литва
Люксембург
Мальта
Монако
Нидерланды
Норвегия
Польша
Португалия
Республика Молдова
Российская Федерация
Румыния
Сан-Марино
Северная Македония
Сербия
Словакия
Словения
Соединенное Королевство
Таджикистан
Туркменистан
Турция
Узбекистан
Украина
Финляндия
Франция
Хорватия
Черногория
Чехия
Швейцария
Швеция
Эстония

Создание горячих линий по COVID-19 и управление ими

Всемирная организация здравоохранения Европейское региональное бюро

UN City, Marmorvej 51,
DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark

Тел.: +45 45 33 70 00 Факс: +45 45 33 70 01
Эл. адрес: eurocontact@who.int
Веб-сайт: www.euro.who.int