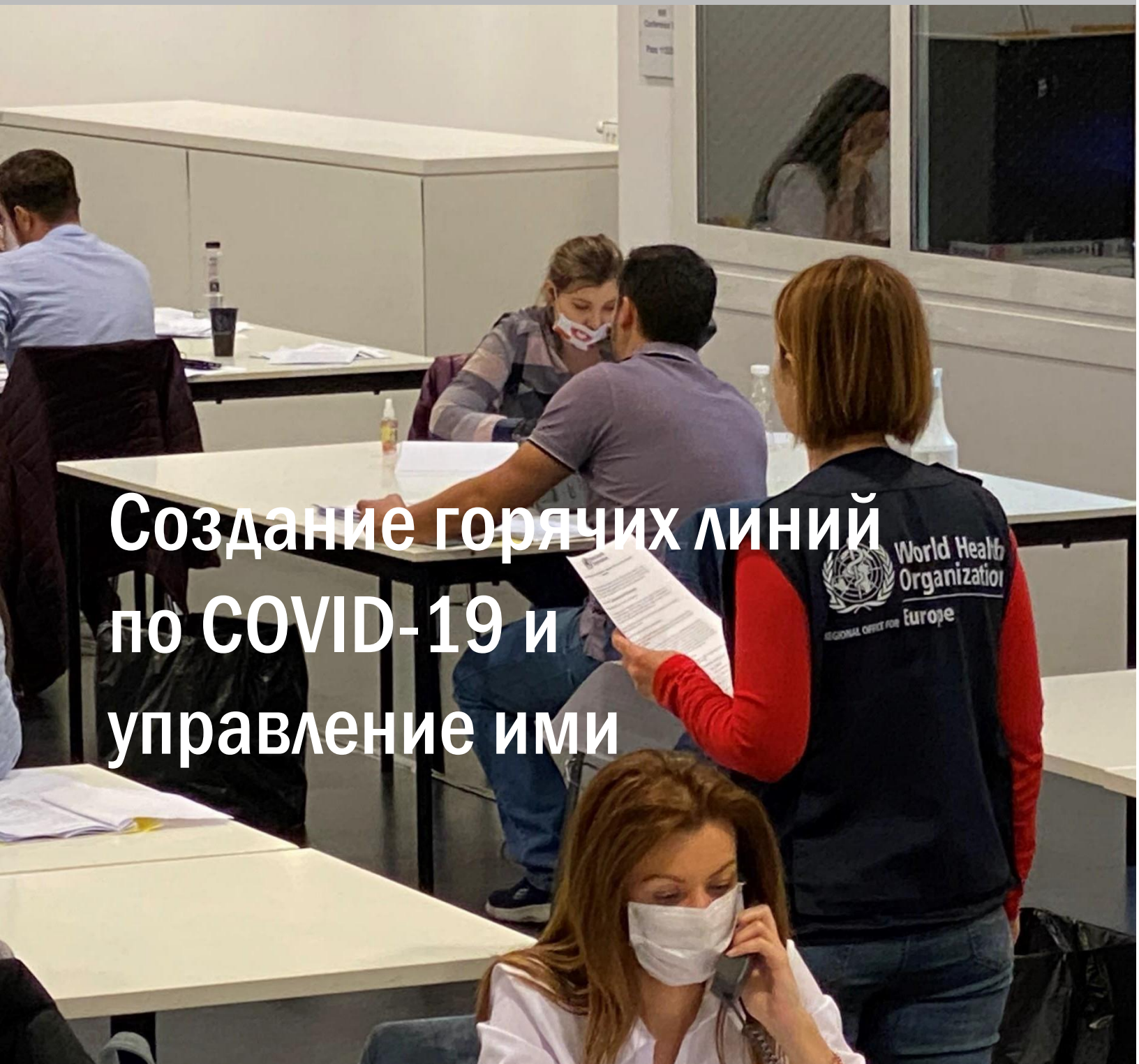




Всемирная организация  
здравоохранения

Европейское региональное бюро

# Создание горячих линий по COVID-19 и управление ими



## АННОТАЦИЯ

Горячие линии — один из самых распространенных инструментов, используемых органами здравоохранения в Европейском регионе ВОЗ для реагирования на пандемию COVID 19. Горячие линии формируют прямую связь между группами риска и службами экстренного реагирования; расширяют знания служб экстренного реагирования о представлениях, взглядах и тревогах населения; предоставляют рекомендации в сфере охраны общественного здоровья, консультируют людей и/или направляют их в другие службы. Горячие линии по COVID-19 также позволяют расширить устоявшуюся практику использования телефонных служб, поскольку чаще других используются не только для информирования населения, но и для сбора данных при помощи анализа звонков в целях оптимизации мер реагирования в сфере общественного здравоохранения. В этом документе описывается, как собирать подобные данные практичным и этичным образом, а также приводится передовая практика управления телефонными службами, предназначенными для реагирования на чрезвычайные ситуации в сфере здравоохранения, в целом. Приведенный ниже список кратких советов содержит практические рекомендации и ресурсы для специалистов, работающих на национальном или субнациональном уровне, которые помогут создать национальную горячую линию по COVID-19 и управлять ей.

Ключевые слова: COVID-19, SOCIAL SCIENCES, HEALTH COMMUNICATION, TELEPHONE HOTLINES

WHO/EURO:2020-1206-40956-55628

### © Всемирная организация здравоохранения, 2020

Некоторые права защищены. Настоящая публикация распространяется на условиях лицензии Creative Commons 3.0 IGO «С указанием авторства – Некоммерческая – Распространение на тех же условиях» (CC BY-NC-SA 3.0 IGO); <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>.

Лицензией допускается копирование, распространение и адаптация публикации в некоммерческих целях с указанием библиографической ссылки согласно нижеприведенному образцу. Никакое использование публикации не означает одобрения ВОЗ какой-либо организации, товара или услуги. Использование логотипа ВОЗ не допускается. Распространение адаптированных вариантов публикации допускается на условиях указанной или эквивалентной лицензии Creative Commons. При переводе публикации на другие языки приводится библиографическая ссылка согласно нижеприведенному образцу и следующая оговорка: «Настоящий перевод не был выполнен Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). ВОЗ не несет ответственности за его содержание и точность. Аутентичным подлинным текстом является оригинальное издание на английском языке «Setup and management of COVID-19 hotlines. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2020».

Урегулирование споров, связанных с условиями лицензии, производится в соответствии с согласительным регламентом Всемирной организации интеллектуальной собственности.

**Образец библиографической ссылки:** *Создание горячих линий по COVID-19 и управление ими*. Копенгаген: Европейское региональное бюро ВОЗ; 2020. Лицензия: [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo).

**Данные каталогизации перед публикацией (CIP).** Данные CIP доступны по ссылке: <http://apps.who.int/iris/>.

**Приобретение, авторские права и лицензирование.** По вопросам приобретения публикаций ВОЗ см.

<http://apps.who.int/bookorders>. По вопросам оформления заявок на коммерческое использование и направления запросов, касающихся права пользования и лицензирования, см. <http://www.who.int/about/licensing/>.

**Материалы третьих сторон.** Пользователь, желающий использовать в своих целях содержащиеся в настоящей публикации материалы, принадлежащие третьим сторонам, например таблицы, рисунки или изображения, должен установить, требуется ли для этого разрешение обладателя авторского права, и при необходимости получить такое разрешение. Ответственность за нарушение прав на содержащиеся в публикации материалы третьих сторон несет пользователь.

**Оговорки общего характера.** Используемые в настоящей публикации обозначения и приводимые в ней материалы не означают выражения мнения ВОЗ относительно правового статуса любой страны, территории, города или района или их органов власти или относительно делимитации границ. Штрихпунктирные линии на картах обозначают приблизительные границы, которые могут быть не полностью согласованы.

Упоминание определенных компаний или продукции определенных производителей не означает, что они одобрены или рекомендованы ВОЗ в отличие от аналогичных компаний или продукции, не названных в тексте. Названия патентованных изделий, исключая ошибки и пропуски в тексте, выделяются начальными прописными буквами. ВОЗ приняты все разумные меры для проверки точности информации, содержащейся в настоящей публикации. Однако данные материалы публикуются без каких-либо прямых или косвенных гарантий. Ответственность за интерпретацию и использование материалов несет пользователь. ВОЗ не несет никакой ответственности за ущерб, связанный с использованием материалов.

## Оглавление

<b>Создание горячих линий по COVID-19 и управление ими .....</b>	<b>1</b>
<b>Введение.....</b>	<b>1</b>
<b>Главные принципы создания горячей линии.....</b>	<b>3</b>
Доверие .....	3
Ориентированность на оказание услуг и ведущая роль местных сообществ.....	3
Эмоциональный интеллект.....	3
Опора на фактические данные.....	3
<b>Создание национальной горячей линии по COVID-19 .....</b>	<b>4</b>
Цели горячей линии .....	4
Круг задач и стратегия работы горячей линии.....	4
Охват наиболее уязвимых групп населения .....	5
Взаимодействие со смежными организациями.....	5
<b>Использование данных горячей линии для оптимизации мер реагирования в связи с COVID-19 .....</b>	<b>5</b>
Информация, подлежащая сбору .....	5
Методы сбора информации.....	6
Включение данных горячей линии в меры реагирования в связи с COVID-19.....	6
<b>Персонал.....</b>	<b>7</b>
Функции .....	7
Подбор персонала и партнерские связи.....	9
Обучение .....	9
Устойчивое развитие.....	10
<b>Этические стандарты и руководства .....</b>	<b>10</b>
<b>Материально-техническое обеспечение.....</b>	<b>11</b>
<b>Библиография .....</b>	<b>13</b>
<b>Приложение 1. Ресурсы.....</b>	<b>14</b>
<b>Приложение 2. Бланки журналов горячей линии.....</b>	<b>16</b>
<b>Приложение 3. Образец протокола действий в случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи .....</b>	<b>20</b>
<b>Создание горячих линий по COVID-19 и управление ими .....</b>	<b>21</b>



## Введение

Горячие линии — один из самых распространенных инструментов, используемых органами здравоохранения в Европейском регионе ВОЗ для реагирования на пандемию COVID-19. Тому есть три причины. Во-первых, горячие линии формируют прямую связь между группами риска и службами экстренного реагирования. Во-вторых, они расширяют знания служб экстренного реагирования о представлениях, взглядах и тревогах населения. И наконец, они предоставляют рекомендации в сфере охраны общественного здоровья, консультируют людей и/или направляют их в другие службы.

Горячие линии используются в общественном здравоохранении давно: распространены, в частности, телефонные службы для бросающих курить и так называемые кризисные линии, например по превенции суицида (в приложении 1 приводится перечень ресурсов для более подробного ознакомления с вопросом, в том числе касающихся использования горячих линий в здравоохранении).

Горячие линии по COVID-19 также позволяют расширить устоявшуюся практику использования телефонных служб, поскольку чаще других используются не только для информирования населения, но и для сбора данных при помощи анализа звонков в целях оптимизации мер реагирования в сфере общественного здравоохранения. В этом документе описывается, как собирать подобные данные практичным и этичным образом, а также приводится передовая практика управления телефонными службами, предназначенными для реагирования на чрезвычайные ситуации в сфере здравоохранения, в целом.

Приведенный ниже список кратких советов содержит практические рекомендации и ресурсы для специалистов, работающих на национальном или субнациональном уровне, которые помогут создать национальную горячую линию по COVID-19 и управлять ей.

В более общем плане работа горячих линий относится к области информирования о рисках и вовлечения местных сообществ (ИРВС). Длительная практика ИРВС и накопленные данные свидетельствуют о том, что 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 и вовлечение местных сообществ (ИРВС) 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 ситуациях (1), разработанной Европейским региональным бюро Всемирной организации здравоохранения (ЕРБ ВОЗ). Доверие — главная ценность при

информировании о рисках для здоровья. Оно опирается на четыре основные возможности ИРВС: 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 линии<sup>1</sup> позволяет расширить эти возможности и укрепить доверие, что в конечном итоге ведет к улучшению показателей здоровья и спасению жизней.

---

<sup>1</sup> 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 ИРВС ЕРБ ВОЗ (1) 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 интеллект 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, в том числе оказание необходимой поддержки людям, находящимся в кризисной ситуации или чья жизнь находится под угрозой<sup>2</sup>; например, люди могут обращаться с проблемами и чрезвычайными ситуациями, связанными с COVID-19 (такими как затрудненное дыхание, тревожность или панические атаки, вызванные тревогой в связи с пандемией), либо с другими проблемами и чрезвычайными ситуациями (такими как межличностное насилие, включая насилие со стороны интимного партнера, или суицидальные мысли) (см., например, WHO (2)); в случае острого кризиса и/или угрозы жизни особенно важно уметь оперативно перенаправлять запрос в экстренные службы, поскольку именно они обладают специальными знаниями и навыками, необходимыми для работы с такими ситуациями.

### 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?

---

<sup>2</sup> См. образец протокола действий для операторов на случай необходимости оказания экстренной медицинской помощи в приложении 3.



- 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?
- Можем ли мы работать круглосуточно и без выходных? Если нет, как понять, когда люди из интересующих нас групп будут звонить вероятнее всего?

### 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)  
(составив четкое представление о том, какие группы в большей/меньшей степени склонны вести себя определенным образом, можно заложить основу 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, служат 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 подрывают 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. Поскольку динамика развития пандемии в разных странах может различаться и после сокращения числа случаев может начаться повторный рост, рекомендуется также рассмотреть гибкие механизмы наращивания и свертывания мощностей в зависимости от текущей ситуации.

### 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.

- См. пункт «Устойчивое развитие» (ниже)

#### 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 общения<sup>3</sup>. Координатор по вовлечению местных сообществ налаживает связь с другими 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.

---

<sup>3</sup> 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 (3).

## 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 Организации Объединенных Наций, такие как Детский фонд Организации Объединенных Наций (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 (4), 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.

#### Устойчивое развитие<sup>4</sup>

Привлечение финансирования для обеспечения постоянного функционирования горячей линии – важнейшее условие запуска и поддержания работы такой службы. Опыт показывает, что привлечение средств и подготовка долгосрочной модели финансирования могут занимать как год, так и несколько лет.

То же самое касается кадров, поэтому рекомендуется подготовиться к гибкому масштабированию работы по привлечению средств, наращивая или сокращая ее в зависимости от этапа пандемии и соответствующего изменения объема звонков.

Финансирование телефонной службы может производиться за счет разных источников, например:

- личные пожертвования;
- благотворительные фонды;
- государственный бюджет;
- религиозные организации;
- поставщики информационно-коммуникационных технологий;
- социальные предприятия (например, по продаже бывших в употреблении вещей);
- сбор средств на уровне местных сообществ (например, на местных мероприятиях);
- поддержка в натуральном виде (в том числе в форме времени или инфраструктуры, например предоставление здания для размещения кол-центра или бесплатной телефонной и интернет-связи).

## 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

---

<sup>4</sup> Адаптировано из WHO (5).

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.

Наконец, поскольку горячие линии по COVID-19 служат важнейшим источником данных для корректировки принимаемых мер, следует следить за тем, чтобы при сборе данных соблюдались принципы этики и права абонентов. В частности, необходимо учитывать следующие основные принципы<sup>5</sup>:

- прозрачность: абонентов следует информировать о том, как их данные и информация могут использоваться в целях совершенствования национальных мер по борьбе с COVID-19, и у них должна быть возможность отказаться от записи их звонка;
- минимальный набор целей использования, объем хранимых данных и срок хранения: собранные данные должны:
  - использоваться только для заявленных целей горячей линии;
  - не включать информацию кроме строго необходимой для заявленных целей горячей линии, особенно в том, что касается персональной информации;
    - См. пункт «Конфиденциальность и/или анонимность» (ниже);
  - храниться безопасно и только то время, которое необходимо для осуществления заявленных целей горячей линии;
- конфиденциальность и/или анонимность: сбор личных или идентифицируемых данных (ФИО, адрес, идентификационный номер и другие характеристики, дающие возможность идентифицировать абонента) должен ограничиваться теми данными, которые абсолютно необходимы, чтобы по возможности обеспечивалась анонимность, а во всех остальных случаях – конфиденциальность.

## 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);

<sup>5</sup> Адаптировано из European Commission (6).

- 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 – особенно если звонящему нужна экстренная помощь.

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.



## Библиография<sup>6</sup>

1. Пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области информирования о рисках при чрезвычайных ситуациях (ИПЧС). Всемирная организация здравоохранения; 2017 (<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>).
2. Addressing violence against children, women and older people during the COVID-19 pandemic: key actions [Борьба с насилием в отношении детей, женщин и пожилых людей в условиях пандемии COVID-19: ключевые меры], 17 June 2020. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332458>).
3. Технические руководящие указания. Коронавирус COVID-19. Всемирная организация здравоохранения [веб-сайт]. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2020 (<https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>).
4. Инструмент ВОЗ для анализа поведенческих факторов, связанных с COVID-19. Европейское региональное бюро ВОЗ [веб-сайт]. Копенгаген: Европейское региональное бюро ВОЗ; 2020 (<https://www.euro.who.int/ru/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement/who-tool-for-behavioural-insights-on-covid-19>).
5. Preventing suicide – A resource for establishing a crisis line [Профилактика самоубийств. Руководство по созданию телефонной службы для кризисных ситуаций]. World Health Organization, 2018 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/311295/WHO-MSD-MER-18.4-eng.pdf?ua=1>).
6. What data can we process and under which conditions? [Какие данные мы можем обрабатывать и при каких условиях?] In: European Commission [веб-сайт]. Brussels: European Commission; без даты ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/what-data-can-we-process-and-under-which-conditions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/what-data-can-we-process-and-under-which-conditions_en)).

---

<sup>6</sup> Все веб-ссылки даны по состоянию на 23 сентября 2020 г.

## Приложение 1. Ресурсы<sup>7</sup>

Addressing violence against children, women and older people during the covid-19 pandemic: key actions [Борьба с насилием в отношении детей, женщин и пожилых людей в условиях пандемии COVID-19: ключевые меры], 17 June 2020. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332458>).

Child helplines and mobile operators: working together to protect children's rights – a practical guide [Детские горячие линии и мобильные операторы: совместная работа в интересах защиты прав детей. Практическое руководство]. London: GSMA and Child Helpline International; 2015 ([https://www.unicef.org/csr/files/CHI\\_GSMA\\_A-practical-guide\\_WEB.pdf](https://www.unicef.org/csr/files/CHI_GSMA_A-practical-guide_WEB.pdf)).

Hotline in a box [Комплексное решение для горячей линии]. In: British Red Cross [веб-сайт]. London: British Red Cross; 2020 (<https://www.communityengagementhub.org/guides-and-tools/hotline-in-a-box/>).

Preventing suicide – a resource for establishing a crisis line [Профилактика самоубийств. Руководство по созданию телефонной службы для кризисных ситуаций]. Geneva: World Health Organization; 2018 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/311295/WHO-MSD-MER-18.4-eng.pdf?ua=1>).

Risk communication and community engagement readiness and response to coronavirus disease (COVID-19): interim guidance [Обеспечение готовности и меры реагирования в области информирования о рисках и вовлечения местных сообществ в связи с коронавирусным заболеванием (COVID-19): временные рекомендации], 19 March 2020. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331513>).

Setting up a hotline [Создание горячей линии]. Washington (DC): Center for Medicare Education; 2002 (Issue Brief Vol. 3, No. 1; [https://www.orau.gov/cdcynergy/soc2web/Content/activeinformation/resources/SOC\\_Setting%20up%20a%20Hotline.pdf](https://www.orau.gov/cdcynergy/soc2web/Content/activeinformation/resources/SOC_Setting%20up%20a%20Hotline.pdf)).

What data can we process and under which conditions? [Какие данные мы можем обрабатывать и при каких условиях?] In: European Commission [веб-сайт]. Brussels: European Commission; без даты ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/what-data-can-we-process-and-under-which-conditions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/what-data-can-we-process-and-under-which-conditions_en)).

Подготовка консультантов телефонных служб помощи в отказе от употребления табака: телефонное консультирование. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2017 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253194/9789244507261-rus.pdf>).

Пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области информирования о рисках при чрезвычайных ситуациях (ИРЧС). Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2017 (<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>).

<sup>7</sup> Все веб-ссылки даны по состоянию на 23 сентября 2020 г.

## 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:

---

---

---

---

## Приложение 3. Образец протокола действий в случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи

В этом приложении приводится образец протокола действий на случай необходимости оказания неотложной медицинской помощи – это пример ситуации, в которой оказание помощи может быть законной обязанностью оператора и руководителя горячей линии. Другие примеры – ситуации, связанные с насилием и/или опасные для жизни, в частности ситуации межличностного насилия (насилие в семье, сексуальное насилие и/или насилие со стороны интимного партнера, а также жестокое обращение с пожилыми людьми), либо намерение совершить самоубийство. Для каждой из этих ситуаций должен быть разработан отдельный протокол, и такие протоколы должны быть направлены на обеспечение безопасности жертв насилия. В частности, следует учитывать, как жертва обращается за помощью: человек может не иметь возможности озвучить свою потребность, но операторы могут отслеживать тревожные сигналы, прислушиваясь к фоновым разговорам и намекам, и действовать/привлекать службы экстренной помощи исходя из этого.

**Обратите внимание:** образец протокола не следует использовать в неизменном виде, он должен быть адаптирован к местным условиям. Следует позаботиться о том, чтобы операторы получили должную подготовку по вопросам непосредственного оказания помощи и знали, в каких случаях и как привлекать экстренные службы экстренной помощи; такая подготовка должна проводиться в консультации с указанными службами.

### Чрезвычайная ситуация, требующая неотложной медицинской помощи<sup>6</sup>

Если звонящий сообщает о таких симптомах, как боль в груди (возможный сердечный приступ или легочная эмболия), и у него наблюдаются проявления острой патологии (возникли проблемы с дыханием или он с трудом говорит) и/или он думает, что ему может потребоваться неотложная медицинская помощь, оператор должен сообщить об этом куратору (методисту) и порекомендовать звонящему повесить трубку и обратиться за медицинской помощью. Если звонящий соглашается и может сам обратиться за медицинской помощью (или в доме имеется другой человек, который может это сделать за него), оператор должен сказать, что позвонит снова через 10–15 минут, чтобы убедиться, что со звонящим все в порядке и что медицинские работники уже в пути. Оператор должен документально зафиксировать случившееся в регистрационных записях.

Если звонящий соглашается обратиться за неотложной медицинской помощью, но не имеет возможности сделать вызов сам и никто не может сделать это за него или он

---

<sup>6</sup> Адаптировано из источника: Подготовка консультантов телефонных служб помощи в отказе от употребления табака: телефонное консультирование. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2014:137 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253194/9789244507261-rus.pdf>, по состоянию на 23 сентября 2020 г.).

предпочитает, чтобы это сделал оператор, действуйте согласно приведенному ниже протоколу.

Оставайтесь на линии и действуйте следующим образом:

- Убедитесь, что у вас имеется правильный адрес и номер телефона.
- Отключите микрофон и заручитесь поддержкой окружающих; направьте по электронной почте сообщение «Кризис – нужна помощь» куратору и руководству.
- Попросите куратора или руководителя вызвать неотложную медицинскую помощь с другого телефона. Объясните, что на линии находится человек, у которого возникла необходимость в неотложной медицинской помощи.
- Оставайтесь на связи со звонящим до прибытия медицинской помощи.
- Документально оформите, обсудите и проведите разбор случившегося с куратором.



## 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](mailto:eurocontact@who.int)

Веб-сайт: [www.euro.who.int](http://www.euro.who.int)

WHO/EURO:2020-1206-40956-55628