



**Помощь онлайн:
Картирование цифровых
и дистанционных медико-социальных услуг для
ключевых групп в связи с ВИЧ в регионе Центральной,
Восточной Европы и Центральной Азии**

Часть 2:

**Лучшие практики в предоставлении
цифровых и дистанционных
медицинских и социальных услуг
в связи с ВИЧ**

Автор: Марина Корнилова

Данный отчет описывает лучшие практики на основе проведенного картирования цифровых (онлайн) и дистанционных медицинских и социальных услуг для представителей ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА, которое инициировал Евразийский Региональный Консорциум (ЕРК) в рамках проекта «Нестандартное мышление: преодолевая трудности в адвокации силами сообщества для устойчивых и высококачественных услуг в связи с ВИЧ», реализованного при поддержке Фонда имени Роберта Карра для сетей гражданского общества (ФРК).



ECOM



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВСТУПЛЕНИЕ | 4 |
| ДИСТАНЦИОННОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ НА ВИЧ-ИНФЕКЦИЮ | 6 |
| ВЕБ-АУТРИЧ | 11 |
| ВЕНДИНГОВЫЕ АВТОМАТЫ ДЛЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ | 17 |
| ПОИСК АРТ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, НЕ ИМЕЮЩИХ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫЕХАТЬ ИЗ ЧУЖОЙ СТРАНЫ | 22 |
| ЧАТ-БОТЫ | 25 |
| ДОСТАВКА ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ И АРТ | 28 |
| ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ | 33 |
| ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОНЛАЙН-ИГРЫ | 38 |
| ТЕЛЕМЕДИЦИНА | 41 |

ВСТУПЛЕНИЕ

Данный материал является второй частью исследования «ПОМОЩЬ ОНЛАЙН: Картирование цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для ключевых групп в связи с ВИЧ в регионе Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии». Если задачей первой части было само картирование услуг, которые в период пандемии COVID-19 все чаще предоставляются онлайн или дистанционно, то вторая часть группирует наиболее распространенные услуги и описывает их методологию.

В этом пособии вы найдете практические примеры услуг, предоставляемых сейчас общественными, частными и государственными организациями в регионе Центральной и Восточной Европы и Центральной и Азии, а также практические рекомендации и контакты разработчиков.

Также в сборнике вы найдете описание 9 интервенций, которые могут быть полезны для ваших организаций и, конечно же, для ключевых сообществ.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

| | |
|---------|--|
| АРТ/АРВ | Антиретровирусная терапия |
| ВИЧ | Вирус иммунодефицита человека |
| ДКП | Доконтактная профилактика |
| ЕАСВ | Евразийская ассоциация снижения вреда |
| ЕЖСС | Евразийская женская сеть по СПИДу |
| ЕКОМ | Евразийская коалиция по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию |
| ЕРК | Евразийский региональный консорциум |
| ИППП | Инфекции, передающиеся половым путем |
| ЛГБТИК | Лесбиянки, геи, бисексуалы, транс-люди, интерсекс, квир-люди |
| ЛУИН | Люди, употребляющие инъекционные наркотики |
| КГ | Ключевые группы аселения, уязвимые к ВИЧ |
| ЛУН | Люди, употребляющие наркотики |
| ЛПУ | Лечебно-профилактические учреждение |
| НКО | Некоммерческая организация |
| НПО | Неправительственная организация |
| ОЗТ | Опиоидная заместительная терапия |
| ПИШ | Программа игл / шприцев |
| ПКИ | Профилактика и контроль инфекций в связи с вирусом COVID-19 |
| СВ | Снижение вреда |
| ТБ | Туберкулез |
| ЦВЕЦА | Центральная и Восточная Европа, и Центральная Азия |
| РЕР | Постконтактная профилактика (ПКП) |
| PrEP | Предэкспозиционная профилактика ВИЧ |

ДИСТАНЦИОННОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ НА ВИЧ-ИНФЕКЦИЮ

ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

Это тестирование на ВИЧ в домашних условиях как с дистанционным сопровождением консультанта, так и без него.

ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ:

Стремительное развитие эпидемии COVID-19 и принимаемые в связи с этим противоэпидемические мероприятия, включая требования физического дистанцирования, соблюдения режима самоизоляции, прерванное на некоторых территориях транспортное сообщение и другие карантинные ограничения с одной стороны, а также необходимость поддерживать охваты тестирования на ВИЧ-инфекцию с другой, привели к возникновению интервенций, позволяющих всем желающим пройти тест на ВИЧ, не подвергнув себя и своих близких риску инфицирования вирусом SARS-Cov-19.

Это стало возможным прежде всего благодаря доступности и популярности оральных тестов на ВИЧ, позволяющих получить результат с точностью 99% в течение 15 минут, при этом избежать контакта с потенциально инфицированным биоматериалом, а также необходимости прокалывать палец и утилизировать тест и скарификатор с остатками крови.

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

Все ключевые группы, включая MSM, транс* людей, ЛУИН, секс-работников, а также группы-мостики и общее население. Особенную популярность данная интервенция снискала среди MSM.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Клиент, желающий пройти тест на ВИЧ, заполняет регистрационную форму на сайте; многие сайты позволяют предварительно оценить свой риск инфицирования, пройдя небольшую скрининговую анкету. Провайдер услуги формирует посылку с экспресс-тестом на ВИЧ, которую клиент может получить на почте, в постаматах, курьерской службой или забрать в организации самостоятельно. В дальнейшем клиент может пройти тест на ВИЧ в удобное для него время, либо, просмотрев телевизионный ролик с инструкцией по проведению тестирования и интерпретации результата (как, например, предлагается на сайте <https://oraltest.org.ua> или же, в тех странах, где самотестирование не поощряется законодательно), прибегнуть к услугам консультанта по тестированию, который будет сопровождать процесс в режиме видео-звонка на любом предназначенном для этого ресурсе (WhatsApp, Viber, Messenger, Skype, MSTeams, Zoom, др.). Любая из этих моделей включает в себя послетестовое сопровождение.

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Инфраструктура:

компьютер, смартфон, интернет, веб-сайт, платформа для сбора заявок (онлайн-формы), программа для защиты персональных данных, склад, наличие достаточного количества тестов и профилактических материалов, упаковки, налаженная почтовая/курьерская доставка.

Человеческие ресурсы:

менеджер направления, администратор сайта/IT-специалист, ответственный за безопасность персональных данных, веб-дизайнер, консультант по тестированию (в некоторых странах это должен быть медицинский специалист согласно требованиям законодательства), административный персонал, кейс-менеджер или социальный работник для послетестового сопровождения.

Дополнительно:

финансовые расходы, связанные с доставкой тестов, оплатой контента, рекламой и продвижением услуги (например, на мобильных приложениях, в социальных сетях). Налаженное взаимодействие с лечебным учреждением, осуществляющим постановку диагноза ВИЧ-инфекция и последующее лечение.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Услуга стала очень востребованной в период карантинных ограничений как безопасный и удобный способ тестирования на ВИЧ.

Организации, которые проводили анализ, заявляют о высокой эффективности указанного подхода в предоставлении услуг. Так, по данным НРОО «Гуманитарный проект» за 6 месяцев реализации проекта, каждый 10-й из получивших инфокасаение доходит до заказа теста, а 91,6% из числа получивших посылки вышли на связь с консультантом. При сравнении показателей дистанционного тестирования с очным тестированием в тест-мобиле среди разных КГ показало, что дистанционное тестирование было в 3 раза более востребовано среди МСМ (в тоже время и выявляемость является большей — 7,8% дистанционно vs. 6,9% в тест-мобиле). Для людей, употребляющих наркотики, и общего населения очное тестирование пока остается предпочтительнее (в 2,5 раза чаще потребители наркотиков пользовались услугами тест-мобиля). А вот среди партнеров ЛУИН обе услуги были в среднем равномерно востребованы.

Отзывы клиентов:

«Прийти с паспортом на «Новую почту», даже платить ничего не надо. Получил посылку, пришел домой, сделал... Всё! Не стоишь в очереди, никому в глаза не смотришь — ты с собой наедине. Это очень важно. Часто люди испытывают дискомфорт, смущаются... А здесь всё продумано».

«Если бы не возможность получить тест по почте, я бы еще годами ходил, не зная, что у меня ВИЧ»

«Мы только за месяц 150 слюновых тестов выслали. И мы не просто отправляем тест, но предлагаем консультацию. Часто ребята пользуются инструкцией самостоятельно. Обычно я говорю: «...готовы будете, позвоните, и я удаленно проконсультирую». Кому-то легче так. Понятно, что мы по-возможности собираем результат. Конечно, не все... Иногда они сами присылают фото убедиться, что прочитали результат правильно. У нас уже несколько позитивных результатов есть, о которых мы знаем и которых довели до терапии»

соцработник НПО «Альянс.Глобал»,
г. Днепр, Украина

клиенты программ, Украина

ПРЕИМУЩЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Бесконтактный доступ к консультированию и тестированию на ВИЧ для КГ и общего населения позволяет сохранить охват услугами по тестированию в период карантинных ограничений, а также позволяет выйти на сегменты ключевых групп, которые ранее были плохо охвачены; например, на людей, предпочитающих дистантные формы работы/ не имеющих времени или возможности получать услуги очно. Это делает услугу вполне жизнеспособной в постковидную эру. Так, согласно проведенному летом 2020 г. МБФ «Альянс общественного здоровья» исследованию среди MSM старше 35 лет (а это как раз та категория, которая реже обращается в ВИЧ-сервисные программы очно), подавляющее число респондентов отметило, что получать услуги по тестированию дистанционно с помощью самотестов для них было бы предпочтительно ¹.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Наличие SSL-сертификата для веб-ресурса является гарантией защищенности соединения

Анонимность при регистрации на сайте (генерирование уникального кода; но в случае почтовой доставки это не всегда возможно, почтовые службы зачастую просят удостоверение личности при получении посылки, плюс указывается номер мобильного телефона, а в случае курьерской доставки — еще и адрес).

УЧЕТ

Возможность сгенерировать уникальный код при регистрации данных для заказа теста позволяет учитывать количество индивидуальных клиентов, а использование этого кода при последующем консультировании — количество проведенных консультаций для каждого клиента. Осуществимость отслеживания доставки/ получения позволяет проверить количество распространенных тестов.

¹ Чоловіки, які мають секс з чоловіками: портрет зрілої та старшої групи (35+) / М. Касянчук, М. Корнілова, О. Трофименко, М. Варбан. — Альянс громадського здоров'я. — Київ, 2021. — 84 с. — URL: https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2021/01/MSM-35_05.01.2021.pdf

Также те сайты, которые предлагают пройти предварительный скрининг, могут отслеживать количество заполненных скрининговых анкет и, соответственно, количество заинтересованных пользователей.

Определенную проблему составляет анализ результатов тестирования, поскольку клиент не обязан информировать провайдера о полученном результате. Даже если услугой предусмотрено консультативное сопровождение процесса тестирования, клиент всегда может пройти тест самостоятельно, воспользовавшись инструкцией, или же может передумать его проходить.

ЧТО ПРЕДУСМОТРЕТЬ:

Рассылать тесты желательно в непрозрачной коробке без маркировки. Помните, большинство клиентов не хотят «светиться».

Быстрая обратная связь. Клиент заказал — через пару дней получил. Если приходится долго ждать, то интерес к такой услуге может сойти на «нет».

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ (ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ РЕГИОНА):

<https://friendlydoctor.org>

<https://oraltest.org.ua>

<https://test4life.ru/>

<https://demetra.lt>

ВЕБ-АУТРИЧ

ЧТО ЭТО?

Веб-аутрич — это метод поиска, установления контакта и вовлечение целевой группы в ВИЧ-сервисные программы с помощью социальных сетей, мессенджеров, форумов, онлайн-площадок и т.д., т.е. в местах виртуального времяпрепровождения целевой аудитории.

НА КАКИЕ ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ РАССЧИТАНА ИНТЕРВЕНЦИЯ?

Больше всего опыта накоплено в области онлайн-аутрича среди лиц, употребляющих наркотики, и мужчин, имеющих секс с мужчинами. В основном это связано с понятной локацией этих ключевых групп в Интернете. ЛУН можно найти в DarkNet или Telegram-каналах, где происходит продажа наркотиков; для МСМ такая виртуальная площадка — приложения для онлайн-знакомств. Но можно не ограничиваться именно этими двумя категориями. Владение информацией о том где в онлайн-пространстве с большей вероятностью можно найти представителей интересующих ключевых групп позволяет развернуть аутрич-работу именно там.

КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ?

Интервенция может осуществляться в виде пассивного размещения информации: в частности, баннерная реклама на сайтах знакомств с информацией о создании отдельных топиков в форумах, ботов-информаторов (программ, оповещающих пользователей о тех или иных событиях, например, о расписании курсирования тест-мобиля по городу) в Telegram.

Впечатления клиента:

«Я слышал об этой организации. Они на сайтах знакомств предлагают провериться, предлагают разные услуги. Мне не раз предлагали — я отказывался. Я думал, что мне это не надо. И я сильно не хотел светиться, скажем так. Кто-то увидит и пойдет по городу... А в этот раз я сам написал и пришел»

МСМ, Украина

Инициатором коммуникации в данном случае выступает клиент. Преимуществом пассивного подхода является его большая приемлемость со стороны пользователей. Также положительным фактом является и то, что общение начинается с уже заинтересованным лицом, удовлетворяется его информационная потребность. Соответственно, шансы привлечь и удержать такого клиента в сервисе повышаются. С другой стороны, такой подход требует постоянных ресурсов для продвижения и диктует необходимость постоянно быть на связи, поскольку квалифицированный ответ пользователю нужен здесь и сейчас.

Другой подход заключается в активной рассылке информации (например, о том, где и как можно пройти тестирование на ВИЧ, как заказать сейф-бюкс) пользователям платформы. Преимуществом активной рассылки является широкий охват пользователей, которые без этого, возможно, никогда бы не задумались о проблеме ВИЧ. С другой стороны, такой подход сопряжен с большим риском блокировки за спам и несоответствие условиям пользования платформой.

Информация от провайдера

Из материалов вебинара «Веб-аутрич в контексте снижения вреда» / А. Лахов, БО «Гуманитарное действие», Санкт-Петербург:

“...есть много чатов, где просто общение, реклама шопов, есть тематические... но везде только наркозависимые. В эти чаты скидываю разные новости фонда, расписание автобусов. Консультирую людей, которых заинтересовали посты. В части каналов и чатов есть подпись, что я «Синий автобус», помощь, врач и т.д. Через эту подпись многие пишут в личку, с вопросами”.

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Инфраструктура:

смартфон или планшет, бесперебойный доступ к Интернету, VPN или Tor-браузер, если стоит задача работать в Даркнете. А для организации аутрич-работы в дэйтинговых приложениях неплохо иметь платный аккаунт.

Человеческие ресурсы:

аутрич-работники с навыками консультирования онлайн (как минимум должен грамотно и быстро писать текстовые сообщения в мессенджерах, иметь навыки инициирования онлайн-коммуникации), возможность привлечения консультантов для ответа на задаваемые клиентами вопросы, находящиеся вне компетенции аутрич-работника.

Помимо консультаций, важно иметь дополнительные мотивационные средства, которые можно предложить клиенту помимо информации: например, тест и/или профилактический пакет, который клиент может получить по почте или, обратившись в профилактическую программу, консультацию нужного ему специалиста (в частности, хирурга, нарколога, юриста, психолога).

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Предоставляется провайдером веб-ресурса и ничем не отличается от защиты данных других пользователей.

УЧЕТ

Учет результатов возможно осуществлять по количеству кликов, числу уникальных пользователей в Telegram-канале или чате, количеству обратившихся пользователей (т.е. тех, с кем завязался диалог), числу переадресаций от аутрич-работников на других специалистов, количеству проведенных консультаций, а также новых развиртуализированных клиентов, получивших ВИЧ-сервисные услуги оффлайн (тестирование, профилактические материалы и т.д.). Учитывая, что обращение за оффлайн-услугами происходит, как правило, после переадресации аутрич или социальными работниками, программный мониторинг можно организовать так, чтобы учитывать количество переадресаций и число реально дошедших клиентов.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Далеко не все владельцы большинства платформ приветствуют размещение информации о сторонних/предоставляемых другими организациями сервисах на своих ресурсах. Так что, если у вас нет предварительной договоренности, будьте готовы к тому, что вас в любой момент могут заблокировать

Также, при активной рассылке сообщений, пользователи ресурса могут расценивать вашу деятельность как спаммерскую информацию, жаловаться на полученный спам администраторам, оставлять негативные отзывы, что, в свою очередь, тоже может привести к блокированию или удалению, кроме этого, может в целом негативно отразиться на репутации вашей организации как провайдера услуг.

Впечатления клиента:

«Все эти ребята, что пишут, — ну, Ок — это просто какой-то чувак с Хорнета. Молодец, что ты проводишь тесты, но все с тобой понятно. Это не тот человек, с которым ты можешь встретиться и заняться сексом. Он там с другой целью, это его работа. У меня один интерес, а у него другой интерес, и наши интересы разные»

МСМ, Украина

Существенным барьером является опасение со стороны пользователя, что конфиденциальность его разговора с аутрич-работником будет нарушена, а его имя и контактная информация будут переданы третьим лицам. Эта боязнь присуща всем ключевым группам, но со стороны потребителей наркотиков могут присутствовать опасения преследования со стороны правоохранительных органов. Например, опыт «Гуманитарного действия» прямо свидетельствует о том, страх может быть настолько велик, что пользователь боится указать не только имя, но и даже такую общую информацию, как область проживания, возраст, пол, а при предложении перейти в режим телефонного разговора — полностью прекращает коммуникацию.

Также к негативным последствиям и потере потенциального клиента ведет длительное ожидание ответа на заданный вопрос или отправленный запрос.

Довольно распространенной является проблема неправильного изложения ситуации. Например, при передозировках бывает так, что сами клиенты не могут классифицировать, что употребляли, и при сборе анамнеза дают неверные данные о наркотике, принятой дозе, количестве дней употребления.

ПРЕИМУЩЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Веб-аутрич предоставляет возможность сохранения профилактической работы в период карантинных ограничений, а также позволяет осуществить выход на новые сегменты ключевых групп, которые при отсутствии веб-аутрича никогда не были бы охвачены. Этот вид работы безусловно имеет перспективы развития, поскольку онлайн-технологии и социальные сети играют все большее и большее значение в нашей жизни.

При наличии достаточных ресурсов возможен выход и на другие подгруппы (транс* люди, секс-работники, подростки).

ЧТО НЕОБХОДИМО ПРЕДУСМОТРЕТЬ И ЧЕГО КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ

Нужно: до внедрения интервенции сконтактировать с администраторами веб-платформы, рассказать им о своей деятельности, целях, задачах и форме работы. Поддержка со стороны администраторов — один из залогов вашей продуктивной деятельности на ресурсе и предупреждения негативных последствий в виде бана/блокирования, удаления и др.

Создайте узнаваемое имя (имя пользователя или название Telegram-бота, аватара/-ки), которое сразу указывало бы на то, какую информацию несет ваш контент.

[@overdosehelp.bot](https://t.me/overdosehelp_bot) – совершенно очевидно, что

[@SYNYIAVTOBUS_INFO](https://t.me/SYNYIAVTOBUS_INFO) – информация о работе «Синего автобуса»

Обеспечьте клиента доступной информацией о провайдере услуг: адрес интернет-сайта, контактная информация поставителя услуг, профиль в социальных сетях (Facebook, Instagram, Twitter, VK). Все это работает на повышение доверия клиента.

Нельзя: предоставлять личный номер телефона/e-mail, указывать личные аккаунты в социальных сетях. В случае работы в дейтинговых приложениях не следует указывать сексуальные предпочтения или статистику контактов с пользователями в профиле аутрич-работника.

На веб-аутрич распространяются абсолютно те же самые этические принципы, что и на оффлайн-работу. Здесь также нельзя вступать в финансовые отношения со своими клиентами, совместно покупать и/или употреблять наркотики. Нельзя вступать с ними в сексуальные отношения, агитировать, продвигать свои религиозные и/или политические взгляды, распространять недостоверную информацию. И, конечно же, также как и при уличной аутрич-работе нельзя заниматься деятельностью в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения.

Категорически не рекомендуется переадресовывать клиента на платные ресурсы или платный контент.

С КЕМ ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬСЯ

БО «Гуманитарное действие» (веб-аутрич среди ЛУН)

<https://haf-spb.org/>

БФ «ГендерZ» (веб-аутрич среди МСМ)

<https://genderz.org.ua/>

Инициатива «Friendly Doctor»

(веб-аутрич среди МСМ и других ЛГБТ)

<https://friendlydoctor.org/>

Center for information and counseling on reproductive health

«Tanadgoma» (ЛУН, МСМ, общее население)

<https://new.tanadgomaweb.ge/>

ВЕНДИНГОВЫЕ АВТОМАТЫ ДЛЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

ЧТО ЭТО?

Это бесконтактная доставка клиенту необходимых ему профилактических материалов: шприцев, игл, налоксона, презервативов и оральных тестов.

ПОЧЕМУ ДАННАЯ УСЛУГА АКТУАЛЬНА В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19?

Из-за быстрого распространения COVID-19 и последовавших за ним карантинных ограничений многие пункты обмена шприцев и комьюнити-центры оказались закрытыми, не попав в список жизненно необходимых сервисов. Одним из немногих способов доставки профилактических расходных материалов непосредственно в руки клиентам остались вендинговые автоматы. Естественно, что такая услуга оказалась доступна только там, где такие автоматы были уже установлены, причем установлены не везде, а именно в помещениях, где располагаются жизненно важные сервисы (в частности, в аптеках или ЛПУ).

НА КАКИЕ ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ РАССЧИТАНА ИНТЕРВЕНЦИЯ?

Лица, употребляющие наркотики, МСМ, транс* люди, секс-работники, молодежь.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Принцип работы вендингового автомата, выдающего шприцы или презервативы, отличается от стандартного, продающего, например, колу

или кофе, только тем, что за профилактические материалы клиенту не нужно платить.

Есть как минимум два успешных примера осуществления такой интервенции в регионе.

В случае с автоматами, выдающими шприцы, иглы, налоксон и презервативы клиентам программ снижения вреда в Грузии, достаточно отсканировать в автомате пластиковую карточку клиента и получить то, за чем клиент пришел.

Автоматы, которые выдают презервативы и оральные тесты в Украине работают с использованием QR-кодов, поскольку их аудитория не ограничивается уже существующими клиентами. Любой желающий может получить оральный тест и/или коробку презервативов через такой «тестомат». Достаточно сгенерировать QR-код, зайдя на сайт <https://safelove.org.ua/> и ответив на несколько коротких вопросов (пол, возраст, для кого берете — для себя или для партнера и сколько штук), отсканировать в автомате полученный код и все! Инструкция находится на самом автомате, а сгенерированный QR-код позволяет клиенту сохранить на мобильном устройстве адреса размещения всех вендинговых автоматов, контакты социальных работников и инструкцию к применению орального теста.

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Услуга, хоть и является очень привлекательной и современной, тем не менее, она весьма дорогостояща. Во-первых, нужен сам вендинговый автомат с программным обеспечением для считывания кодов или карт, расходы на аренду пространства под его размещение и сервисное обслуживание (зачастую компания-поставщик предоставляет обслуживание бесплатно только в течение гарантийного срока). Необходимо предусмотреть расходы на транспортировку и перемещение автомата (например, из локации, закрытой на время карантина, в работающую).

Нужен онлайн-ресурс с посадочной страницей для генерирования кодов и создания отчетов о выдаче материалов клиентам.

Также следует предусмотреть запас расходных материалов, упаковки, информационных наклеек на тесты и на автоматы, расходы на логистику.

Распространение информации, реклама и PR-услуги также требуют вложений.

Ну и человеческие ресурсы, которые как минимум требуют наличия менеджера направления, берущего на себя всю организацию процесса и отвечающего за решение возникающих проблем, и социального работника, обладающего базовой технической грамотностью, для курирования текущей активности (заполнение автомата, логистики, учета).

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Личные данные клиентов не собираются, ответы клиентов на вопросы после сканирования QR-кода или карты не персонифицированы, так что нет необходимости внедрять сложную систему защиты данных.

УЧЕТ

Для учета можно посчитать количество клиентов, получивших услугу (по QR-коду или скану карточки клиента), количество выданных материалов.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Одним из основных барьеров является финансовый, поскольку интервенция требует значительных инвестиций как на начальном, так и на поддерживающем этапах.

Неудачная установка автомата (на виду) будет служить отпугивающим фактором для клиента.

Поломки аппаратов представляют большую проблему, поскольку требуют временных затрат на ремонт, которые могут быть значительными (например, если автомат невозможно починить «в поле» и нужно доставить на завод).

Также нехватка материалов или несвоевременное их заполнение может служить значительным барьером.

Неработающий вендинговый автомат является худшей рекламой сервиса!

ПРЕИМУЩЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Бесплатная выдача игл, шприцев, презервативов и оральных тестов безусловно является перспективным направлением. Оно позволяет расширить как часы работы профилактической программы (автомат может работать по принципу «24 x 7»), так и целевую группу. Есть значительная часть ключевых групп, которая не имеет времени для посещения ВИЧ-сервисных организаций или «не хочет светиться». Однако, они с удовольствием бы получали материалы дистанционно, в том числе и вышеуказанным способом, потому что это удобно и анонимно.

ЧТО НЕОБХОДИМО ПРЕДУСМОТРЕТЬ И ЧЕГО КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ

Необходимо ответственно подходить к отбору подрядчика, предусмотреть в контракте требование обеспечить постоянный выезд мастера на место и проведение инструктажа со стороны производителя для сотрудников, которые будут заниматься обслуживанием автомата (загрузкой материала, снятием показаний).

Также следует крайне аккуратно подходить к выбору транспортной компании для перевозки автомата: есть случаи выхода автоматов из строя после неудачной транспортировки.

Стоит очень внимательно выбирать место установки. Оно должно быть комфортным и максимально «приватным», даже если материалы выдаются в непрозрачных упаковках.

Нельзя размещать автоматы на улицах, только в помещении, поскольку должен соблюдаться определенный температурный режим и безопасность.

Если через автоматы распространяются тесты, обязательно необходимо разместить на упаковке информацию о поставителях ВИЧ-сервисных услуг, куда можно обратиться в случае положительного результата. В идеале это должен быть телефон (или мессенджер) социального

работника, способного провести послетестовое консультирование дистанционно и перенаправить клиента для дальнейшего уточнения результата.

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ

Addiction Research Centre – Alternative Georgia

<https://altgeorgia.ge/>

Center for information and counseling on reproductive health

«Tanadgoma»

<https://new.tanadgomaweb.ge/>

МБФ «Альянс общественного здоровья», проект HealthLink

<http://aph.org.ua/en/our-works/ukraine/the-healthlink-project-accelerating-ukraine-s-efforts-to-end-hiv/>

ПОИСК АРТ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, НЕ ИМЕЮЩИХ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫЕХАТЬ ИЗ ЧУЖОЙ СТРАНЫ

С марта 2020 г. десятки тысяч граждан региона ВЕЦА застряли на территории иностранных государств и не имели возможности самостоятельно вернуться в свои страны по причине введенных ограничений из-за пандемии COVID-19 и прерывания транспортного сообщения между странами. Многим не удалось вернуться на родину в течение нескольких месяцев. Конечно же, среди таких застрявших оказались и люди, живущие с ВИЧ. Запасы АРВ-препаратов имеют свойство заканчиваться, а получение новых для нерезидентов становится проблематичным, тем более, что обеспечение АРВ-препаратами не является страховым случаем и не входит в покрытие стандартной туристической страховки.

В связи с этим некоторые пациентские организации, например «Коалиция по готовности к лечению», «Евразийская женская сеть по СПИДу» организовали поиск людей, организаций, сообществ, способных оказать содействие в получение АРТ людям, нуждающимся в АРВ-препаратах, на месте.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Человек, оказавшийся в такой кризисной ситуации без достаточного запаса АРТ и с неизвестными сроками возвращения домой, связывается посредством электронной почты, через мессенджеры или заполнив гугл-форму на сайте с одной из организаций (Life4me либо на сайте Евразийской женской сети по СПИДу) с указанием места своего пребывания, названия необходимого(-ых) препарата(-ов), на сколько дней осталось запасов и контактные данные для обратной связи. Помогающая сторона, обработав заявку, начинает поиск по своей сети организаций или сообщества в нужной стране, общается с местными волонтерами/соцработниками/активистами о возможности предоставления АРВ-терапии клиенту, затем соединяет поставщика услуг и клиента.

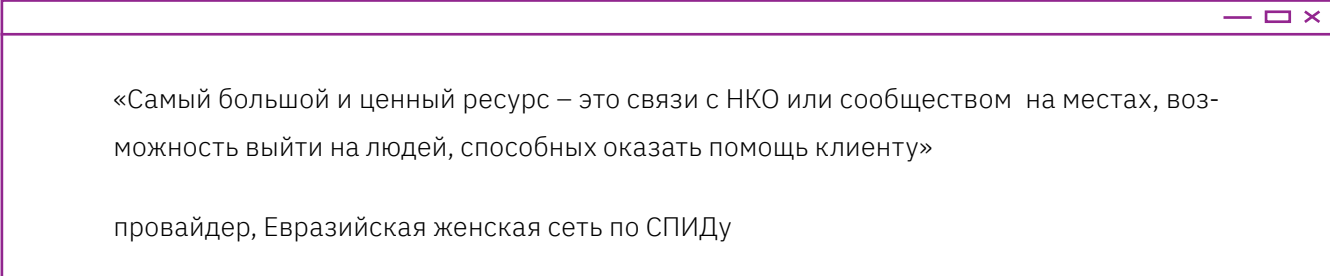
ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

люди, живущие с ВИЧ.

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Инфраструктура:

ПК/ ноутбук, интернет-соединение, смартфон с возможностью установки мессенджеров и коммуникаторов. Веб-сайт и страницы в социальных сетях, дающие возможность шире распространять информацию о сервисе. Действующие базы данных организаций за границей с актуальной контактной информацией, широкие контакты с сообществами ЛЖВ, пациентскими и медицинскими организациями в других странах.



«Самый большой и ценный ресурс – это связи с НКО или сообществом на местах, возможность выйти на людей, способных оказать помощь клиенту»

провайдер, Евразийская женская сеть по СПИДу

Человеческие ресурсы:

Как минимум один сотрудник со знанием английского языка, хорошо развитыми навыками коммуникации и консультирования.

УЧЕТ

Количество полученных заявок, количество завершенных кейсов.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Персональная информация о клиенте не хранится. После решения вопроса с получением АРТ вся переписка удаляется. База данных обращений находится в файле под паролем.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Самый большой барьер — это отсутствие необходимых контактов за границей. Клиент может оказаться где угодно и не всегда иметь информацию о том, кто в этой стране способен «подхватить» его на месте. Языковой барьер также играет значительную роль как с той, так и с другой стороны, английского языка может оказаться недостаточно.

Дополнительным барьером со стороны клиента является отсутствие информации о сервисе, незнание языка, а также страх преследования, особенно, если клиент находится в стране нелегально.

Если у человека нет права на получение медицинской помощи в стране пребывания, то получение препарата даже через дружественную НПО может быть затруднено.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Как элемент немедленного реагирования в кризисных ситуациях данная интервенция безусловно имеет значение. Для ее успешной реализации необходимо налаживать связи между ВИЧ-сервисными организациями не только внутри региона, но и глобально, ведь клиенты могут оказаться «заперты» в любой стране мира.

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ

Евразийская женская сеть по СПИДу Arthelp19@mail.com

«Коалиция по готовности к лечению»

office@itpcru.org и <https://life4me.plus/ru/help>

ЧАТ - БОТЫ

ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

Чат-бот — это программа, ведущая переписку с клиентом и имитирующая поведение консультанта.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Все зависит от сложности бота. Простейшие боты способны собрать основные нужды/ жалобы клиентов, записать на прием, провести первичную сортировку и переключить, в зависимости от запроса клиента, на нужного специалиста. Также чат-боты очень хорошо зарекомендовали себя как скрининговые инструменты для определения потребности в тестировании и в предоставлении материалов. Это позволяет автоматизировать процесс сбора базовой информации о клиенте и причинах его обращения, тем самым, разгрузить персонал от рутинной работы.

Сложные самообучающиеся боты, использующие возможности machine learning, способны в стандартных ситуациях в определенной степени заменить консультанта, используя типичные алгоритмы и смысловые связи. Консультант же подключается в сложных, нестандартных ситуациях.

Например, бот может рассказать о рисках инфицирования ВИЧ и ИППП, провести первичный скрининг на наличие таких рисков у клиента и перенаправить для получения услуги по тестированию (записать на очное тестирование или зарегистрировать заказ орального теста по почте), а в дальнейшем и оказать поддержку при проведении самотестирования. «Умный» чат-бот способен помочь оказать первую доврачебную помощь, например, при передозировках. Или же, в контексте пандемии COVID-19, проконсультировать относительно симптомов возможной коронавирусной инфекции и выдать алгоритм дальнейшего обращения за медицинской помощью.

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

лица, употребляющие наркотики, МСМ, транс* люди, молодежь, общее население, люди, живущие с ВИЧ.

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Инфраструктура:

бесперебойный интернет, ПК, смартфоны с возможностью установки мессенджеров (Telegram), при работе в Даркнете необходим VPN или Тор-браузер, финансы на оформление годовой подписки на платформе, на которой планируется разместить бот (в Telegram, например).

Персонал:

IT-специалист для создания и поддержки программы, эксперты по наполнению бота, а также консультанты, на которых программа будет переключать клиента для дальнейшей помощи.

УЧЕТ

Данный учет может включать количество контактов, количество проведенных консультаций. Статистика может вестись автоматически при соответствующей настройке бота.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Чат-боты не безопасны. В силу своей популярности они не остаются незамеченными у хакеров. Конечно, клиент всегда может спрятаться за ником, а в Telegram может скрыть свой номер телефона, но и это не будет являться стопроцентной гарантией конфиденциальности. Провайдеры услуг также не имеют инструментов для того, чтобы обеспечить анонимность и конфиденциальность сверх той, что предоставляет разработчик платформы, на которой размещен бот.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Барьером в основном является боязнь клиентов оставлять «электронный след» в связи с темой употребления наркотиков, ВИЧ-инфекции и пр.

А вот риски могут быть вызваны самим клиентом, если он ввел в программу некорректную информацию. Например, если в бот помощи при передозировке клиент указал неверные симптомы или неверное название наркотика и введенную дозу, то и рекомендации оказания первой помощи не будут иметь желаемого эффекта.

СОВЕТЫ ОТ РАЗРАБОТЧИКОВ

Очень важно сделать бот как можно более очеловеченным. Он должен «говорить живым языком» и, в тоже время, использовать гендерно нейтральную речь, свободную от стигмы. Бот нужно постоянно совершенствовать, наполнять его информацией в зависимости от меняющейся действительности (например, меняющейся наркосцены). Также используйте не только текст, но и видео материалы, ссылки на полезные ресурсы.

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ

Telegram-канал первой доврачебной помощи при передозировках
[@overdosehelp_bot](#) и [@OverdoseHelpBot](#)

Скрининг-бот по тестированию на ВИЧ (для всех)
[@HIV TEST bot](#)

Чат-бот для ТГ по самотестированию на ВИЧ
[@hivst_bot](#)

Консультант по вопросам ВИЧ, ИППП для молодежи Эли
<https://elibot.info/>

ДОСТАВКА ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ И АРТ

Одной из самых больших проблем, с которой столкнулись пациенты и представители ключевых групп — невозможность получить жизненно необходимое лечение в период строгих карантинных мер. Транспортные ограничения и взлетевшие вслед за этим цены на такси сделали практически неосуществимыми поездки в медицинские учреждения, предоставляющие АРТ. И если профилактические материалы, такие как шприцы и презервативы, можно приобрести в ближайшей аптеке, то антиретровирусные препараты для лечения ВИЧ-инфекции или доконтактной профилактики ВИЧ (ДКП) в аптеках по месту жительства, как правило, не продают. Мало того, в большинстве случаев, медикаменты на руки на сайтах АРТ может получить только лично пациент или его доверенное лицо.

Проблема нашла свое решение несколькими способами:

- | отправка профилактических материалов (шприцев, презервативов, оральных тестов) и препаратов (там, где это разрешено законодательно) по почте или через постаматы;
- | адресная доставка материалов и/или препаратов курьерской службой или транспортом организации, а зачастую и личным транспортом сотрудников;
- | оплата проезда на такси клиента с целью получения препаратов для лечения или ДКП (например, PrEP-такси);
- | использование мобильных амбулаторий.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Все начинается с того, что клиент оставляет заявку (онлайн или по телефону). Если речь идет только о профилактических материалах, то провайдер формирует профилактический пакет в зависимости от потребностей клиента — это могут быть шприцы, иглы, спиртовые салфетки, мази для вен, налоксон, презервативы и лубриканты, оральный тест на ВИЧ (или все сразу); и отправляет почтой, курьером или доставляет самостоятельно. Если же речь идет о препаратах, работа

осуществляется в тандеме медработник-соцработник: данные клиента сверяются с базой данных получающих АРТ или ДКП, формируется посылка с запасом препаратов на сайте выдачи АРТ и доставляется адресату также одним из трех способов. Такую схему использовало подавляющее большинство организаций, предоставляющих услуги по ВИЧ-сервису.

Отдельного внимания заслуживает пара редких инициатив, которые не широко распространены, но тем не менее могут быть интересны и полезны для провайдеров ВИЧ-сервисных услуг.

К примеру, «PrEP-такси», функционирующее в Киеве, Харькове и Днепре. Эта услуга предназначена для клиентов-МСМ, получающих доконтактную профилактику ВИЧ, направлена на то, чтобы клиенты не прерывали прием ДКП, и даже способствует удержанию этих клиентов в программе. Ее главная задача заключается в том, чтобы клиент, у которого заканчиваются препараты доконтактной профилактики, оставил заявку на сайте <https://prep.com.ua>, а в оговоренное время за ним приедет такси, которое отвезет его бесплатно на сайт ДКП и обратно домой после завершения всех процедур и успешного получения препаратов. Поездка осуществляется с соблюдением всех противоэпидемических мероприятий: клиент бесплатно получает респиратор, латексные перчатки, антисептик и, в качестве бонуса, трехмесячный премиум-аккаунт на Hornet.

Также очень полезным ресурсом оказались мобильные амбулатории, используемые в доковидные времена в качестве пунктов мобильного тестирования. В условиях пандемии они стали столь необходимыми провайдерами комплексного кейс-менеджмента, где по методу «одного окна» можно получить весь спектр ВИЧ-сервисных услуг фактически по месту жительства. Например, МБФ «Альянс общественного здоровья» использует такие амбулатории в отдаленных населенных пунктах, где и в лучшие времена доступность ВИЧ-сервисных услуг была невелика, а в период эпидемии COVID-19 и карантинных ограничений совсем прекратилась. Такие мобильные бригады способны выявить и подтвердить ВИЧ-инфекцию на месте (согласно национального алгоритма по трем положительным быстрым тестам), поскольку в составе мобильной

бригады есть медицинский специалист с сайта АРТ, то он может назначить и выдать антиретровирусную терапию сразу же в день выявления и подтверждения ВИЧ-инфекции, забрать и доставить в лабораторию кровь на вирусную нагрузку и CD4, провести медицинский осмотр и дать все необходимые медицинские рекомендации, проконсультировать по особенностям жизни с ВИЧ, а социальный работник — обеспечить работу по дальнейшему сопровождению на лечении и приверженности.

ЧТО НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ?

Инфраструктура, позволяющая обеспечить доставку:

расходы на почтовые или курьерские услуги, наличие авто и средств на топливные расходы, средств на оплату такси для клиентов или наличия в распоряжении мобильной амбулатории.

Инфраструктура, позволяющая собирать и обрабатывать заявки:

компьютер, смартфон, Интернет, веб-сайт, платформа для сбора заявок (онлайн-формы), оплата услуг телефонной связи, программа для защиты персональных данных, склад, наличие достаточного количества профилактических материалов и препаратов.

Человеческие ресурсы:

менеджер направления деятельности, администратор сбора заявок, IT-специалист, ответственный за безопасность персональных данных, курьер, социальный работник, водитель (в случае мобильных амбулаторий), кейс-менеджер и медицинский работник.

Очень важно:

налаженное взаимодействие с лечебным учреждением, осуществляющим лечение пациентов с ВИЧ или сайтом ДКП.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

SSL-сертификат для веб-сайта, на котором осуществляется прием онлайн-заявок.

База данных клиентов, где есть номера телефонов для связи и адрес доставки должна быть защищена паролем; очень ограниченное число

персонала организации могут иметь к ней доступ. Конечно, лучшим выходом была бы деперсонафикация такой базы данных, но для доставки почтовые операторы требуют ФИО и номер телефона, а курьерские службы — еще и адрес доставки. Сотрудники, имеющие доступ к базе данных клиентов, должны проходить инструктаж и подписывать соглашение о неразглашении информации о клиентах.

УЧЕТ

Учет осуществляется по количеству заявок и количеству выполненных доставок/ предоставленных услуг.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Риски, связанные с утечкой персональных данных.

Во многих странах сотрудники ВИЧ-сервисных общественных организаций не входят в число работников критической инфраструктуры, соответственно, добраться до рабочего места в условиях транспортных ограничений им тоже бывает проблематично.

Финансовые ограничения, связанные с необходимостью оплаты доставки.

ЧТО ПРЕДУСМОТРЕТЬ

Доставляемые препараты или профилактические материалы, особенно в случае доставки почтой или курьером, настоятельно рекомендуется запаковывать в непрозрачную упаковку без надписей и логотипов.

Необходимо учесть, что в период действующих транспортных ограничений дорожная ситуация может быть весьма напряженной и на доставку потребуется больше, чем обычно, времени.

Не во всех странах почтовым операторам законодательно разрешено принимать к пересылке лекарственные препараты, уточните этот момент заранее — непосредственно с оператором связи.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Очевидно, что это кризисная и временная инициатива. Доставка препаратов и профилактических материалов клиенту — вещь, хоть и удобная,

но дорогостоящая, а в пост-карантинных реалиях может не найти экономического оправдания. Однако, некоторые элементы вполне жизнеспособны и могут успешно быть использованы в дальнейшем. Например, доставка ДКП и других профилактических материалов и тестов почтой найдет свою нишу среди клиентов, у которых нет времени регулярно посещать сайты предоставления услуг, но они готовы получать услуги дистанционно, и им легче оплатить доставку и сдать необходимые для продолжения ДКП тесты в ближайшей коммерческой лаборатории, чем найти время для посещения сайта, на котором происходит выдача препарата. То же самое касается и доставки профилактических материалов и тестов.

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ

PrEP-такси (MCM)

<https://prep.com.ua/blog/51>

Доставка АРВ-препаратов, в том числе и для профилактики передачи ВИЧ от матери ребенку, БО «Позитивні жінки»

<http://www.pw.org.ua/>

Доставка профилактических материалов (шприцев, игл, презервативов, лубрикантов) для КГ – Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma

<https://new.tanadgomaweb.ge/>

Мобильные амбулатории (ЛУИН), проект P.O.R.T., МБФ «Альянс общественного здоровья»

<https://aph.org.ua>

ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Из всех существующих и доступных на сегодняшний момент форм ВИЧ-сервиса консультирование, наверное, оказалось наиболее приспособленным к работе в условиях глобальной и длительной пандемии. Телефонное и онлайн-консультирование было широко развито еще в доКОВИДную эру, начиная с первых «горячих линий» и онлайн-форумов по вопросам, связанным с ВИЧ. Эпидемия COVID-19 только расширила спектр вопросов для дистанционных консультаций, аудиторию и способы их проведения.

ЧТО ЭТО?

Дистанционное консультирование — это предоставление информационной, психологической и профессиональной узкоспециализированной (например, консультация медицинского специалиста, юриста, соцработника) помощи на расстоянии посредством использования электронных средств связи (интернет, телефон).

НА КАКИЕ ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ РАССЧИТАНА ИНТЕРВЕНЦИЯ?

Интервенция рассчитана на все группы, включая общее население.

В период эпидемии коронавируса количество клиентов дистанционного консультирования расширился. Если раньше к консультантам в основном обращались клиенты, которым необходима была или психологическая поддержка, или информация по вопросам ВИЧ и существующих сервисов, то сейчас к ним добавились и консультации по медицинским вопросам, сопровождение процесса самотестирования, юридическим, социальным аспектам, темам связанным с ментальным здоровьем, также возрос спрос на кризисное консультирование.

КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ?

При дистанционном консультировании используют два способа общения:

Коммуникация в реальном времени – процесс, когда консультант и клиент одновременно находятся на телефонной линии или в сети и общаются через онлайн-мессенджеры (Zoom, Skipe, Telegram, WhatsApp, Viber и пр.) по видео или аудиосвязи.

Несинхронная коммуникация – консультирование преимущественно осуществляемое в Интернет-пространстве: форумы, блоги, социальные сети, программы-коммуникаторы, сохраняющие информацию, электронная почта.

Каждый из видов имеет свои преимущества и недостатки. Преимуществом первого вида коммуникации является сохранение эффекта личного присутствия и живого общения. Есть некоторая, хоть и редуцированная, возможность воспринимать и интерпретировать вербальные сигналы. Однако невозможно быть на связи 24 часа семь дней в неделю, так что, если клиенту необходима срочная консультация, нужный специалист может быть недоступен.

В несинхронной коммуникации же каждый участник диалога отвечает, когда готов беседовать. Есть время «на подумать», для поиска дополнительной информации, более глубоко анализа проблемы или запроса, что позволяет дать качественную обратную связь. Можно анализировать процесс взаимодействия, возвращаться к ранее сказанному. Однако такой формат не подходит, если нужна немедленная информация или поддержка. Также это не самый удачный способ оказания психологической помощи. Нельзя интерпретировать язык тела, необходимо полагаться лишь на вербальную информацию. Не всегда люди могут описать свои чувства и мысли в письменном виде, иногда клиенту гораздо проще говорить.

ЧТО ДЛЯ ЭТОГО НУЖНО?

Инфраструктура:

Необходимо достаточное количество технических устройств (смартфонов, ПК – по количеству задействованных для консультирования специалистов), оплата высокоскоростного Интернета и телефонной связи, онлайн-платформы для консультирования (например, платный аккаунт Zoom), разработки чат-бота для осуществления автоматизированной записи и распределения запросов или онлайн-формы для

предварительной записи (если предлагается услуга консультирования квалифицированными специалистами, в частности, психологом или врачами), достаточное количество тихих изолированных рабочих мест для консультантов.

Человеческие ресурсы:

консультанты-специалисты по тем направлениям, по которым осуществляется консультирование, администратор для распределения входящих звонков и онлайн-записей, аналитик для анализа статистики обращений, специалист контроля качества.

Дополнительно нужны средства на обучение новым навыкам работы (по дистанционному консультированию, работе на онлайн-платформах) и средства на кампанию по информированию потенциальных клиентов о доступных видах консультативных услуг.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Поскольку при консультировании клиент может делиться с консультантом личными историями, информацией о состоянии своего здоровья, переживаниями, необходимо обеспечить сохранение его конфиденциальности. Для этого консультанты стандартно подписывают соглашение о неразглашении информации о клиенте. Базы данных, формы регистрации и предварительной записи на консультации должны храниться под паролем и доступ к ним должен быть строго ограничен. Если осуществляется запись через веб-сайт организации, личный кабинет клиента, у сайта должен быть как минимум стандартный сертификат безопасности.

Безопасность для консультанта — не использование личного телефона, личных ников, выключение телефона в нерабочее время (профилактика эффекта сгорания и рисков для консультанта).

УЧЕТ

Учет данных возможен по количеству звонков и онлайн-обращений, количеству проведенных консультаций по различным темам, количеству перенаправлений в другие организации или за другими сервисами (как

онлайн, так и оффлайн). Также полезным будет собирать информацию о запросах, по которым не смогли предоставить консультацию в связи с отсутствием квалифицированных специалистов, знаний и навыков. Эта информация пригодится для дальнейшего развития консультационного сервиса.

Одной из особенностей предоставления услуг по консультированию является необходимость непрерывного мониторинга контроля качества и супервизия. Если специалисты предоставляют недостоверную информацию или консультируют из рук вон плохо, вред от такой интервенции будет как для клиентов, так и в целом для репутации организации. Инструментами контроля качества могут служить фокус-группы с клиентами, использование разных форм обратной связи и онлайн-анкетирование.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Со стороны организатора барьерами может быть отсутствие необходимых знаний и навыков, недостаточное количество специалистов-консультантов, отсутствие пространства для полноценного консультирования (например, посторонние шумы во время разговора с клиентом или присутствие посторонних людей во время видеосвязи). Консультанты, в свою очередь, подвержены рискам профессионального выгорания, стрессов, утомления.

Барьеры со стороны клиентов — это элементарное незнание о существующем сервисе и боязнь обратиться за помощью.

ЧТО НЕОБХОДИМО ПРЕДУСМОТРЕТЬ И ЧЕГО КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ

Составить график приема консультантов-специалистов с предварительной записью. Это позволит упорядочить процесс предоставления сервиса, а специалистам — подготовиться.

Ни при каких обстоятельствах не давать личный номер телефона консультанта, адрес его электронной почты и его профиль в социальных сетях!

Как бы ни банально это звучало, но соблюдать баланс труда и отдыха, не брать работу на дом и проводить профилактику профессионального выгорания.

Необходимо обеспечить хорошее качество связи, нет ничего хуже, чем прерванное соединение или зависшая картинка прямо по середине разговора.

Обязательным является предварительное обучение консультантов навыкам дистанционного консультирования.

Не пытаться работать с людьми с тяжелой психопатологией. Здесь дистанционными методами работы не обойтись даже квалифицированным психиатрам и психотерапевтам.

С КЕМ ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬСЯ

Общенациональная горячая линия по вопросам ВИЧ-инфекции и туберкулеза в Украине

<https://www.helpme.com.ua/ru/main/>

«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей, БО «Позитивні жінки»

<http://www.pw.org.ua/>

Эстонская сеть людей, живущих с ВИЧ. Психологическое, социальное, равное консультирование, семейная терапия

<https://ehpv.ee/?lang=ru>

Общественная организация «Солнечный круг». Консультирование по всем аспектам жизни с ВИЧ (социально, психологическое, медицинское, юридическое)

<https://sun-org.od.ua/ukhod-i-podderzhka-lzhv>

Odyseus Family Counselling, Slovakia. Mental health, substance abuse, HIV on-line counselling

<http://www.odysseycounseling.org/>

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОНЛАЙН - ИГРЫ

Время пандемии COVID-19 и постоянно перемежающихся между собой периодов тотальных и частичных локдаунов стали барьером для информационно-просветительской деятельности с одной стороны, а с другой стороны открыли новые, доселе недостаточно освоенные пути достижения ключевой аудитории. Для ВИЧ-сервиса, традиционно ограниченного в ресурсах для проведения дорогостоящих рекламных и PR-кампаний в СМИ, такой нишей может стать онлайн-пространство.

Одним из инновационных подходов донесения информации о ВИЧ-инфекции стали образовательные видеоигры. Идея родилась в условиях резкого сокращения контактов с внешним миром для большей части населения, дефицита развлечений, поголовного «ухода» Интернет и вместе с тем необходимостью поиска новых нетривиальных форматов донесения информации о профилактике ВИЧ в формате, способном удержать внимание клиента.

КЛЮЧЕВАЯ ГРУППА:

мужчины, практикующие секс с мужчинами.

КАК ЭТО УСТРОЕНО

Формат работы с клиентами посредством онлайн-игр еще только начинает осваиваться ВИЧ-сервисными организациями, так что универсального рецепта нет. Тем не менее, авторы данной публикации выражают надежду, что представленный в данном материале опыт будет интересен и полезен.

Онлайн-игра «Соблазнитель» — <http://spokusnyk.org.ua>

Формат игры представляет собой онлайн-квест, ориентированный на MSM. Есть четыре сценария, один из которых выбирается каждым игроком индивидуально, и три уровня сложности в каждом сценарии. В результате прохождения квеста игрок получает необходимую информацию о профилактике ВИЧ и безопасном сексе, практические

советы по приобретению навыков выхода из конфликта с агрессивными гомофобно настроенными противниками, и, под конец, навыки завязывания отношений. Так, в ненавязчивом игровом формате клиент получает сразу несколько видов полезной информации. Мотивацией для прохождения максимального количества уровней в игре служат подарки, которые клиент может получить после успешного завершения каждого из уровней. Чем сложнее и выше уровень — тем, соответственно, ценнее подарок.

Результаты. Об эффективности такого подхода судить, конечно же, еще рано. Однако, в первый месяц запуска игры зарегистрировалось 382 игрока, из которых 163 прошли первый уровень (т.е. как минимум получили информацию о профилактике ВИЧ), а 43 — полностью все три.

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Ограничивающими факторами, естественно, является география и язык. Как правило, большинство интервенций направлены на удовлетворение внутреннего спроса, да и международная доставка мотивирующих подарков вряд ли впишется в бюджет НКО, поэтому игроки из других стран, конечно же, могут принимать участие, но единственным полученным бонусом для них будет профилактическая информация, приобретенная в процессе игры.

Из рисков, когда речь идет об онлайн-сервисах, всегда присутствует вероятность утечки данных о клиентах. Для получения мотивационного подарка игрок предоставляет свою контактную информацию (фамилию, имя, отчество и номер телефона); соответственно, каждое соединение требует предоставления сертификата безопасности, а база данных рассылки подарков должна находиться под логином и паролем, а доступ к ней иметь весьма ограниченный круг пользователей, подписавших соглашение о неразглашении информации о клиентах.

УЧЕТ

Учет может вестись по количеству зарегистрированных пользователей, количеству игроков, прошедших каждый из уровней игры (охват определенной информацией).

РЕСУРСЫ

Такой проект, без сомнения, ресурсозатратен. Необходимо привлечение дизайнера и сценариста для разработки игры, IT-специалиста для создания и поддержания игры, администратора для ведения учета, сбора статистики и рассылки мотивационных подарков.

Из материальных ресурсов: домен, затраты на его обслуживание и поддержание, сертификат безопасности, закупку и рассылку подарков и брендированной продукции, раскрутку, а также PR в Интернете.

СОВЕТЫ

В разработке сценария игры и ее тестирования перед запуском обязательно должны принимать представители ключевой группы, в данном случае — МСМ. Должна быть возможность дорабатывать и/или изменять сценарий игры в соответствии с полученной обратной связью от пользователей и провайдеров услуг.

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ

<http://spokusnyk.org.ua>

ТЕЛЕМЕДИЦИНА

ЧТО ЭТО?

Телемедицина — это предоставление медицинских консультативных услуг посредством телекоммуникационных технологий. Может включать в себя диагностику и лечение заболеваний, мониторинг состояния здоровья пациента и процесса лечения.

НА КАКИЕ ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ РАССЧИТАНА ИНТЕРВЕНЦИЯ?

На все. Особенно актуальной становится интервенция в условиях удаленности от традиционных медицинских учреждений, медицинских специалистов, невозможности попасть на очный прием и/или когда консультация медицинского специалиста нужна срочно. Метод отлично зарекомендовал себя в условиях карантинных ограничений. Это удобный для пациента вид дистанционного оказания медицинской помощи в домашних условиях.

КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ?

Есть два наиболее распространенных способа дистанционного медицинского консультирования: отложенная консультация и консультация в режиме реального времени.

Отложенная консультация позволяет обозначить свою проблему, переслать результаты лабораторных и/или инструментальных исследований медицинскому специалисту по электронной почте или в мессенджере и дождаться консультации. Этот метод позволяет проконсультировать пациента, не требующего срочной медицинской помощи. Например, так можно заменить плановый визит к специалисту при получении АРТ или ДКП.

Консультация в реальном времени представляет собой онлайн-прием врача через платформу для телекоммуникации (через Zoom, Skipe и пр., т.е. посредством любого приложения, позволяющего организовать видеоконференцию). После регистрации на ресурсе пациент выбирает

врача по специальности или платформа помогает сделать выбор, исходя из основных жалоб. Происходит запись и организация виртуального приема специалиста. Таким образом, доктор имеет возможность собрать анамнез и провести визуальный осмотр, при необходимости перенаправить пациента для консультации смежных специалистов, провести консилиум.

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Инфраструктура:

онлайн-ресурс (сайт), ПК/ ноутбук с хорошей камерой, бесперебойный доступ к Интернету с высокой скоростью, позволяющей поддерживать режим видеоконференции, программа для защиты персональных данных, наличие дружественной клиники, в которую можно перенаправлять пациентов для оффлайн-консультаций и дополнительных исследований (при необходимости).

Внешние факторы:

поддерживающее законодательство, разрешающее медицинским специалистам проводить консультации дистанционно и назначать лечение, доступность лабораторий и инструментального исследования (УЗИ, рентген).

Человеческие ресурсы:

администратор сайта, медицинские специалисты-консультанты с навыком дистанционного консультирования.

Финансовые ресурсы:

затраты потребуются на разработку и продвижение сайта, интернет-соединение, программу для защиты персональных данных, оплату консультаций специалистов, проведение тренингов по развитию навыков онлайн-консультирования.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

SSL-сертификат для веб-ресурса как гарантия защищенности соединения.

Анонимность при регистрации на сайте (генерирование уникального кода).

УЧЕТ

Учет возможен по количеству проведенных консультаций каждым привлеченным специалистом, количеству клиентов (на каждого клиента заводится персональный код), количеству перенаправлений к смежным специалистам и собранных консилиумов, количеству завершенных кейсов (вылеченных пациентов). Можно вести статистику основных проблем, с которыми обращаются клиенты, ввести систему рейтингования специалистов (мониторинг качества предоставляемых услуг).

БАРЬЕРЫ И РИСКИ

Одним из основных барьеров является законодательный. Медицинское законодательство большинства стран региона запрещает врачу назначать лечение без проведения очной консультации и осмотра пациента. Также существенным барьером является боязнь со стороны пользователя, что конфиденциальность его разговора, информация о здоровье, результаты анализов, ВИЧ-статус «утекут» в сеть и станут известны третьим лицам.

Кроме этого, к негативным последствиям и потере потенциального клиента ведет длительное ожидание ответа на заданный вопрос или отправленный запрос при отложенной консультации.

ПРЕИМУЩЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

В странах региона ВЕЦА развитие телемедицины еще пока находится на раннем этапе, в основном из-за законодательных ограничений. Однако, опыт других стран показывает, что потенциал дистанционного оказания медицинских услуг весьма и весьма значителен. При хронических состояниях, не требующих сложных лечебно-диагностических манипуляций, регулярного пересмотра и адаптации схемы лечения, такой подход позволяет свести к минимуму контакты пациента с медицинским учреждением. Этот метод менее ресурсозатратен, нежели традиционный медицинский сервис, что позволяет снизить нагрузку на медицинские учреждения и оказать помощь в ситуации, когда пациент не может попасть на прием. При дальнейшем развитии и интеграции с системой eHealth значительную часть плановых медицинских услуг возможно перевести в телеформат.

Также, дистанционное консультирование медицинскими специалистами хорошо работает с труднодоступными ключевыми группами (пример — консультация хирурга по поводу состояния вен у потребителей инъекционных наркотиков).

ЧТО НЕОБХОДИМО ПРЕДУСМОТРЕТЬ И ЧЕГО КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ

Нужно: составить расписание врачей-консультантов, упорядочить работу на платформе, ввести систему электронной регистрации, личного кабинета пациента, где будет храниться его история болезни. Это облегчит прием врача при повторном и последующих обращениях. Предусмотреть чат-бот, помогающий пациенту выбрать нужного специалиста.

Нельзя: предоставлять личный номер телефона/e-mail врача-консультанта.

С КЕМ ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬСЯ

МБФ «Альянс общественного здоровья», проект HealthLink
<https://help24.org.ua>