

# Рекомендации по созданию онлайн услуг снижения вреда



Данные рекомендации являются публикацией Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ). ЕАСВ — это некоммерческая общественная организация, основанная на членстве, объединяющая и поддерживающая более 300 активистов/ток и организаций по снижению вреда из Центральной и Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА) для обеспечения прав и свобод, здоровья и благополучия людей, употребляющих психоактивные вещества. Более подробная информация доступна на веб-сайте:

<https://harmreductioneurasia.org>

Авторка публикации: Лана Дурьява

Перевод с английского языка: Александра Осина

Дизайнерка: Екатерина Волошина

Рекомендуемый формат цитирования

Дурьява Л. Рекомендации по созданию онлайн услуг снижения вреда. Евразийская ассоциация снижения вреда. — Вильнюс, Литва, 2022.

Публикация доступна на английском и русском языках по следующей ссылке:

<https://harmreductioneurasia.org/ru/library>

#### Дисклеймер

Публикация подготовлена в рамках регионального проекта «Устойчивость сервисов для ключевых групп в регионе ВЕЦА», реализуемого консорциумом организаций из стран региона ВЕЦА под руководством МБФ «Альянс общественного здоровья» в партнерстве с БО «Всеукраинская сеть ЛЖВ», при финансовой поддержке Глобального фонда для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией.

Мнения, изложенные в данной публикации, принадлежат исключительно авторам и могут не совпадать с точкой зрения организаций консорциума и Глобального фонда для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией.

Глобальный фонд для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией не участвовал в согласовании и утверждении как непосредственно материала, так и возможных выводов, вытекающих из него.

РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО

# Содержание

## 5 ТЕРМИНОЛОГИЯ

## 7 ВВЕДЕНИЕ

## 8 ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

8 Проведите оценку сообщества

10 Выберите целевую группу населения и определите ее потребности

10 Ставьте цели и задачи по принципу SMART

11 Определите виды деятельности, методы и платформы для достижения ваших целей и выполнения задач

15 Установите контакт с администраторами онлайн-платформ и ознакомьтесь с их «Пользовательскими соглашениями»

17 Создавайте актуальный, привлекательный и культурно компетентный контент

## 19 РАЗРАБОТКА ПОЛИТИКИ

19 Разработайте организационные руководящие принципы аутрич-работы онлайн

21 Создайте пошаговые процедуры для проведения аутрич-вмешательства онлайн

23 Пересмотрите и обновите политики организации в отношении использования сети Интернет

24 Разработайте политики конфиденциальности и защиты личных данных

26 Разработайте политики борьбы со стрессом и выгоранием на работе

## 28 ПЕРСОНАЛ

28 Определите потребности в отношении инфраструктуры и персонала и выделите достаточно ресурсов

**30** Четко определите роли, обязанности и необходимые компетенции персонала

**31** Интегрируйте онлайн-аутрич-работу «равный-равному» в вашу программу

**33** Инвестируйте в обучение и развитие

**35** Разработайте «Кодекс поведения» онлайн-аутрич-работников

**37** Организуйте регулярные супервизии для онлайн-аутрич-работников

### **39 ПРОЦЕДУРЫ НАПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ К СПЕЦИАЛИСТАМ**

**39** Сотрудничайте с поставщиками иных услуг и установите четкую процедуру направления к ним клиентов

**41** Разработайте и поддерживайте в актуальном состоянии базы данных реферальных ресурсов

**43** Разработайте процедуры направления клиентов во внутренние и во внешние программы

### **45 БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА**

**45** Инвестируйте в цифровую безопасность

**47** Определите потенциальные риски и разработайте план по их снижению

**49** Разработайте протоколы безопасности

**51** Разработайте план действий в случаях возникновения неблагоприятных событий и чрезвычайных ситуаций

### **53 МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА**

**53** Организуйте систематический сбор данных и ведите точную отчетность по программе

**54** Разработайте план оценки реализации программы с ключевыми показателями эффективности

**56** Разработайте процедуры регистрации отзывов и жалоб от клиентов

### **58 ПРИЛОЖЕНИЕ: СПИСОК ДОСТУПНЫХ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ**

# Терминология

**ГВ** — Гемотрансмиссивные (передающиеся через кровь) вирусы.

**ЦВЕЦА** — Центральная и Восточная Европа и Центральная Азия.

**Чатбот** — программное приложение, имитирующее разговор с человеком посредством текстового или голосового взаимодействия.

**Чат-комната** — интерактивная дискуссионная группа в режиме реального времени в сети Интернет.

**CMS** — Система управления работой с клиентами.

**COVID-19** — Высоко заразное и потенциально тяжелое острое респираторное заболевание, вызываемое вирусом SARS-CoV-2.

**Даркнет (или дарквеб)** — анонимная, децентрализованная и нерегулируемая часть сети Интернет, недоступная для обычных поисковых систем. Для доступа к даркнету требуется использование специальных браузеров, таких как TOR.

**ECDC** — Европейский центр по профилактике и контролю заболеваний.

**EACB** — Евразийская ассоциация снижения вреда.

**Эмодзи** — маленькое цифровое изображение или значок, используемые для выражения эмоции или идеи. Эмодзи похожи на смайлики по своей основной функции: восполнение эмоциональных сигналов, отсутствующих в письменном общении. Разница между эмодзи и смайликами состоит в том, что эмодзи – это картинки, в то время как смайлики – это изображение эмоции знаками препинания.

**ВИЧ** — Вирус иммунодефицита человека.

**ЛГБТКИ+** — Аббревиатура для обозначения сообщества лесбиянок, геев, бисексуалов, трансгендерных людей, квилов, интерсекс-людей а также иных членов сообщества, для которых аббревиатура ЛГБТКИ неточно отражает или полностью не отражает их личность.

**Мессенджер** — программа, мобильное приложение или веб-сервис для обмена мгновенными сообщениями.

**Вредоносное программное обеспечение** — общий термин для любого вида компьютерного программного обеспечения с вредоносными намерениями. Оно может использоваться для получения несанкционированного доступа к компьютерной информации или системе, для утечки частной информации, нарушения безопасности и конфиденциальности устройства или нарушения работы устройства, сервера или сети.

**NCSA** — Национальная коалиция директоров программ борьбы с ИППП.

**НПВ** — Новые психоактивные вещества.

**ПТАО** — Поддерживающая Терапия Агонистами Опиоидов.

**Шпионское ПО** — тип вредоносного программного обеспечения, предназначенного для проникновения на компьютер или мобильное устройство пользователя, сбора данных о нем и отправки их автору шпионского программного обеспечения, который может использовать их напрямую или продать третьей стороне без согласия пользователя.

**ИППП** — Инфекции, передающиеся половым путем.

**TOR** — The Onion Router, программное обеспечение с открытым исходным кодом, обеспечивающее анонимное общение посредством маршрутизации зашифрованных сообщений через множество серверов. Браузер TOR используется для доступа к даркнету.

**УНП ООН** — Управление ООН по наркотикам и преступности.

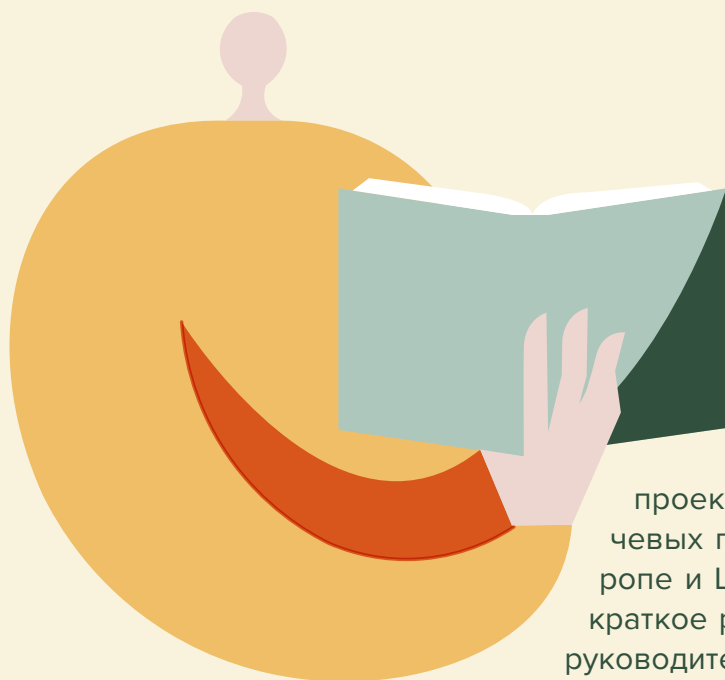
**URL** — Uniform resource locator (единый локатор ресурсов), также известный как веб-адрес или интернет-адрес.

**Имя пользователя** — псевдоним, используемый пользователем в сети Интернет, обычно в местах общения (например, на каналах социальных сетей, форумах и в чатах). Также известно как экранное имя, псевдоним или «юзернейм».

**VPN** — Virtual private network (виртуальная частная сеть), это сеть, которая защищает информацию пользователя, маскируя IP-адрес устройства, что позволяет безопасно пользоваться общественными точками доступа Wi-Fi.

**Веб-форум** — платформа для общения в сети Интернет, где пользователи Интернета (более двух участников) могут вести беседы, размещая свои сообщения. Также известен как интернет-форум или онлайн-форум.

# Введение



Настоящий документ был разработан Ланой Дурьявой для Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ) в рамках проекта «Устойчивость услуг для ключевых групп населения в Восточной Европе и Центральной Азии». Он содержит краткое руководство и рекомендации для руководителей программ снижения вреда о том, как запустить новую или улучшить существующую онлайн программу снижения вреда, предназначенную для людей, употребляющих наркотики.

Руководство содержит пошаговые практические советы по разработке, внедрению и оценке программ аутрич-работы в сети Интернет. Настоящее руководство предоставляет руководителям программ снижения вреда, а также представителям других организаций, работающих с ключевыми группами населения, всю необходимую информацию для запуска аутрич-программ в сети Интернет, собрав такую информацию в одном месте и представив в виде кратких, основанных на фактах, легко выполнимых рекомендаций.

Рекомендации, включенные в данное руководство, могут быть адаптированы в соответствии как с потребностями и ресурсами отдельных организаций, так и в соответствии с местными условиями и характеристиками целевой группы населения. Они также могут быть адаптированы для работы через сеть Интернет с другими ключевыми группами населения, такими как люди, живущие с ВИЧ, секс-работники или мужчины, практикующие секс с мужчинами.

Настоящее руководство призвано дополнить ряд существующих справочных материалов по теме онлайн-аутрич-работы, таких как разработанные ЕАСВ «Цифровая помощь: **онлайн-курс** по цифровым услугам для ключевых групп населения» и «**Руководство** по онлайн-консультированию по принципу «равный-равному»» и подготовленные УНП ООН «**Рекомендации**: интернет-аутрич для людей, употребляющих наркотики». Ссылки на эти материалы, а также на другие ресурсы приводятся в Приложениях к данному Руководству.

# Приступая к работе



## ПРОВЕДИТЕ ОЦЕНКУ СООБЩЕСТВА

Прежде чем приступить к реализации онлайн-аутич-программы, рекомендуем провести оценку сообщества с целью сбора информации о поведении, отношениях, нормах и ценностях целевой группы (групп) населения. Оценка сообщества включает в себя сбор и анализ данных, она может быть как формальной, так и неформальной. Например, формальная оценка может включать в себя интервью, фокус-группы или опросы, в то время как неформальная оценка может сконцентрировать внимание на неформальном обмене мнениями на интернет-платформах, отзывах сотрудников или анализе информации, полученной от «кураторов» и лидеров сообществ.



## Оценка сообщества может помочь вам:

- Определить цели, поставить задачи и запланировать мероприятия программы;
- Получить больше информации о целевой группе населения;
- Определить поведения, отношения, нормы и ценности сообщества;
- Определить то, на каких онлайн-платформах вы сможете установить контакт с целевой группой;
- Создать систему поддержки аутрич-деятельности в сети Интернет на уровне сообщества.

В разработке ваших собственных программ также может помочь анализ онлайн-аутрич-деятельности других организаций. Например, вы можете выяснить, какие организации уже проводят такую работу, на какие группы населения они ориентируются, какие методы используют и на каких платформах ведут деятельность. Такая информация может послужить основой для разработки вашей собственной программы и поможет предотвратить перенасыщение.

**Руководство «Проведение оценки сообщества», разработанное Национальным ресурсным центром Compassion Capital Fund, предлагает пошаговые советы по планированию и проведению оценки сообщества. Оно также включает в себя полезные шаблоны для организации сбора данных и разработки плана действий.**



## **ВЫБЕРИТЕ ЦЕЛЕВУЮ ГРУППУ НАСЕЛЕНИЯ И ОПРЕДЕЛИТЕ ЕЕ ПОТРЕБНОСТИ**

Во время этапа разработки онлайн-аутрич-программы вам следует в первую очередь выбрать целевую группу населения и определить ее потребности. В этом вам поможет как информация, полученная в ходе оценки сообщества, так и данные наблюдений местного департамента здравоохранения. Например, вы можете остановить свой выбор на людях, употребляющих новые психоактивные вещества (НПВ), людях, употребляющих опиаты или инъекционные наркотики, людях, занимающихся химсексом; на женщинах, употребляющих наркотики, на молодых людях, употребляющих наркотики, или на ВИЧ-положительных людях, употребляющих наркотики. В **«Руководстве** по онлайн-консультированию по принципу «равный – равному», разработанном ЕАСВ, представлен обзор характеристик различных подгрупп людей, употребляющих наркотики, который может помочь вам в процессе определения потребностей выбранной вами целевой группы.

На основе собранной информации вы сможете принять решение о том, какие платформы и какое время лучше всего подойдут для работы с вашей целевой аудиторией. Поскольку Интернет является быстро меняющейся средой, наилучшие платформы и временные интервалы для проведения аутрич-мероприятий в сети Интернет могут часто меняться, поэтому важно постоянно отслеживать ситуацию и адаптировать свои действия соответствующим образом. Проведение регулярных мероприятий по оценке сообщества во время реализации программы позволит вам оставаться в курсе последних тенденций.

## **СТАВЬТЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПО ПРИНЦИПУ SMART**

Постановка конкретных (specific), измеримых (measurable), достижимых (achievable), значимых (relevant) и ограниченных по времени (time-bound) (SMART) целей и задач обеспечивает структуру и направление вашей аутрич-деятельности в сети Интернет, а также позволяет легко отслеживать прогресс. Цели должны определяться в результате тщательного рассмотрения финансовых ресурсов, правового контекста, характеристик местной/региональной наркосцены и потребностей выбранной вами целевой группы населения. Следовательно, цели аутрич-работы различных программ снижения вреда в сети Интернет оказываются различными.

В то время как цель – это программное заявление о том, что вы стремитесь достичь своими усилиями (например, повышение уровня знаний людей, употребляющих наркотики, о стратегиях снижения вреда, их более активное участие в поведении, направленном на снижение риска; повышение осведомленности людей, употребляющих наркотики, о доступных услугах снижения вреда; увеличение числа клиентов, получающих доступ к услугам снижения вреда; или увеличение числа людей, протестированных на вирусы, передающиеся через кровь), поставленные задачи – это описание того, как вы будете отслеживать прогресс в достижении заявленной цели.

Например, если ваша целевая группа включает людей, употребляющих опиоиды, не пользующихся услугами снижения вреда, целью, поставленной по принципу SMART, может оказаться, например, увеличение числа клиентов, получающих доступ к Поддерживающей Терапии Агонистами Опиоидов (ПТАО) на 5% в течение 12 месяцев. С другой стороны, если ваши вмешательства нацелены на людей, занимающихся химсексом, вашей целью может стать расширение тестирования на наличие вирусов, передающихся через кровь.

**Дополнительные примеры целей и задач онлайн-аутрич-программ можно найти в документе ECDC «Использование онлайн-аутрич-программ для профилактики ВИЧ среди мужчин, практикующих секс с мужчинами, в Европейском союзе/Европейской экономической зоне».**





## ОПРЕДЕЛИТЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, МЕТОДЫ И ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ВАШИХ ЦЕЛЕЙ И ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАЧ

Выбор видов деятельности, методов и платформ для реализации вашей онлайн-аутрич-программы зависит от характеристик, потребностей и привычек вашей целевой группы населения, а также от поставленных вами целей, определённых вами задач и располагаемых вами ресурсов.

При разработке программы рекомендуется включить в неё такие мероприятия, как установление контакта с людьми, употребляющими наркотики; информирование и консультирование людей, употребляющих наркотики, по ряду вопросов, связанных с практикой употребления, снижением вреда и сопутствующими проблемами со здоровьем; направление людей, употребляющих наркотики, во внутренние и внешние программы; сбор и анализ полевых данных; а также удержание людей, употребляющих наркотики, в программах снижения вреда. Что касается установления контакта, вы можете выбрать активный или пассивный подход. Оба подхода имеют определенные преимущества и ограничения, которые перечислены в таблице ниже.

Таблица 1. Сравнение активного и пассивного подходов

Подход	Активный	Пассивный
 Описание	Аутрич-работник берет на себя инициативу, первый отправляет сообщения участнику программы	Аутрич-работник ждет, пока участник программы сам начнет общение
 Виды деятельности	Рассылка сообщений по отдельным профилям Публикация сообщений в чатах с множеством пользователей	Ответы на частные вопросы участников Ответы на вопросы в темах обсуждения

---



## Преимущества

Большая заметность

Передача большого объема информации за ограниченное время

Возможность более точной целевой ориентации на подгруппы с использованием фильтров

Более подробные и персонализированные сообщения

Низкая вероятность того, что вас заблокируют или пожалуются на вас

Более высокая восприимчивость среди пользователей платформы

---



## Недостатки

Меньше внимания уделяется индивидуальным потребностям респондента

Может рассматриваться пользователями как спам

Пользовательское соглашение платформы может запрещать продвижение услуг

Может вызвать долгосрочные негативные последствия для репутации сервиса

Требует больших затрат времени и труда

Необходимо постоянное присутствие аутрич-работника

Требует быстрых, точных ответов основанных на всесторонних знаниях

Результаты непредсказуемы

Сложности в привлечении пользователей с низкой вовлеченностью

---

На основе материалов из руководства ECDC «Использование онлайн-аутрич-программ для профилактики ВИЧ среди мужчин, практикующих секс с мужчинами, в Европейском союзе/Европейской экономической зоне».

При выборе платформы необходимо обратить внимание на все доступные методы распространения информации в сети Интернет, такие как социальные сети, мессенджеры, специализированные веб-форумы, чаты, чат-боты, приложения для смартфонов, в том числе приложения для знакомств, платформы «темной сети/ даркнета/дарквеба», различные веб-сайты, рассылку информационных бюллетеней по электронной почте, а также микроблоги.

При выборе наилучшей платформы (платформ) для избранного вами метода (методов) распространения информации, следует взвесить преимущества и недостатки каждой платформы и установить, какие из них наиболее популярны среди целевой группы населения. Информация, полученная в ходе оценки сообщества,

должна помочь вам в решении этой задачи. Если ваша программа предполагает пассивный аутрич, вы можете сделать выбор в пользу платформ, предлагающих возможность пользователю платформы видеть данные недавно посещавших их профиля. Это может повысить узнаваемость вашего собственного профиля.

Помимо выбора конкретной платформы вы также можете использовать фильтры, предлагаемые самой платформой, чтобы получить возможность охватить определенные группы людей на основе демографических характеристик. Такие фильтры позволяют отправлять индивидуальные сообщения различным подгруппам и, следовательно, особенно полезны при использовании активного подхода, так как могут улучшить эффективность нацеливания и снизить вероятность получения негативных отзывов от участников, которые могут посчитать ваши сообщения неуместными. С другой стороны, такие фильтры могут оказаться помехой при использовании пассивного подхода: например, если многие представители вашей целевой группы отфильтруют характеристики, соответствующие вашему профилю, вы окажетесь для таких пользователей платформы невидимыми.

**«Руководство по онлайн-консультации по принципу «равный - равному», разработанное ЕАСВ, содержит обзор различных платформ и примеры использования их в онлайн аутрич-работе, а также предоставляет информацию о том, какие функции различных платформ доступны аутрич-работникам, и для чего сами клиенты используют эти платформы. Вы можете воспользоваться этой информацией для выбора платформы (платформ) для собственной аутрич-программы.**





### **УСТАНОВИТЕ КОНТАКТ С АДМИНИСТРАТОРАМИ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ И ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ИХ «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМИ СОГЛАШЕНИЯМИ»**

Программам снижения вреда следует устанавливать контакт с администраторами или менеджерами онлайн-платформ или с владельцами веб-сайтов до начала проведения аутрич-программы, и следует попытаться наладить с ними официальные отношения. Иногда может оказаться невозможно установить связь с онлайн-платформой, либо на проведение вашей аутрич-программы не может быть получено разрешение. В таких случаях руководитель программы должен принять решение о том, продолжать ли работу с рассматриваемой платформой, либо выбрать ей замену.

У большинства платформ есть собственные «Пользовательские соглашения», которые описывают правила поведения на платформе, политику конфиденциальности и условия использования платформы. Перед началом использования платформы вам следует прочитать и понять её «Пользовательское соглашение», поскольку регистрация учетной записи на платформе обычно подразумевает согласие с условиями такого соглашения, и администраторы веб-сайта/чата/форума могут заблокировать учетную вашу запись, либо полностью удалить ее, если условия пользовательского соглашения окажутся нарушенными. Вам также следует ознакомиться с разделом «часто задаваемых вопросов» платформы (FAQ/ЧаВО), которые содержат информацию о том,

как следует себя вести на платформе (например, рекомендации о том, как следует представляться другим участникам, как посылать личные сообщения конкретным пользователям).

Учетные записи онлайн-аутрич-программ иногда блокируются (либо отдельным участником, либо платформой), либо полностью удаляются с платформы, причём это может происходить внезапно и без какого-либо предупреждения. Чтобы уменьшить вероятность такого исхода, важно приложить все усилия для формирования позитивных отношений с участниками, администраторами и владельцами платформы.

**Например, российский фонд «Гуманитарное действие» предоставляет онлайн аутрич-услуги на различных Telegram-каналах, функционирующих как магазины наркотиков. Аутрич-работник фонда связывается с администраторами каналов и предлагает информацию об услугах снижения вреда, таких как тестирование на ГВ, раздачу наборов для снижения вреда, возможность получения консультаций у различных специалистов. Администрация платформы может как согласиться, так и отказаться размещать подобную информации. Иногда аутрич-работник оказывается заблокирован. В некоторых случаях аутрич-работнику даются права соадминистратора, что позволяет ему размещать информацию на платформе без посредников.**





## **СОЗДАВАЙТЕ АКТУАЛЬНЫЙ, ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ И КУЛЬТУРНО КОМПЕТЕНТНЫЙ КОНТЕНТ**

Наиболее важным контентом, который вам необходимо подготовить до начала реализации вашей онлайн-аутрич-программы, является информация на вашем собственном веб-сайте, описание вашего профиля, содержание сообщений, планируемых к рассылке, и список часто задаваемых вопросов (FAQ/ЧаВО).

На веб-сайте вашей организации должна быть актуализирована информация о вашей аутрич-работе в сети Интернет, должен быть приведен список платформ, на которых вы реализуете программу, указаны рабочие часы/дни, когда вы ведете онлайн аутрич-деятельность, приведена информация о том, как найти ваш профиль, а также описана цель вашей программы. Также рекомендуется указать адрес электронной почты или номер телефона, по которому клиенты могут обращаться к вам с вопросами, отзывами и жалобами.

Описание вашего профиля должно содержать достаточно информации, чтобы пользователи могли легко идентифицировать вашу организацию. Рекомендуется использовать название вашей организации в качестве имени пользователя и логотип в качестве изображения профиля. Вы также должны включить краткое описание вашей организации, контактную информацию, такую как рабочий адрес электронной почты и номер телефона, а также ссылки на учетные записи организации в социальных сетях. Личная электронная почта, номера телефонов и учетные записи в социальных сетях никогда не должны использоваться для аутрич-работы в сети Интернет. Кроме того, всегда рекомендуется ознакомиться с «Пользовательскими соглашениями» платформы перед созданием описания своего профиля, чтобы убедиться в том, что вы не нарушите какие-либо правила платформы или условия её использования.

Сообщения, используемые в активной аутрич-работе, должны быть немногословными, понятными и эффективными; следует использовать подходящий тон при написании текстов сообщений; вся важная информация должна излагаться прямо и откровенно. Рекомендуется предварительно протестировать ваши сообщения среди целевой аудитории и учесть полученные отзывы для улучшения текстов сообщений. Также рекомендуется ознакомиться с «Пользовательскими соглашениями» платформы, чтобы убедиться в соблюдении ее правил в отношении содержания ваших сообщений.

Подготовка ответов на часто задаваемые вопросы должна основываться на фактах и соответствовать языку/возрасту целевой группы. Это позволит обеспечить единообразие ответов вашей команды, сэкономить время и повысить эффективность работы: если клиент задает один из часто задаваемых вопросов, аутрич-работник может просто скопировать и вставить в сообщение готовый ответ. Рекомендуется подготовить ответы на такие часто задаваемые вопросы, как воздействие наркотиков и риски их употребления, что такое снижение вреда, какие проблемы возникают при инъекционном употреблении наркотиков, различные вопросы о болезнях, передающихся через кровь, таких как ВИЧ, гепатиты В и С, ИППП, вопросы сексуального, психического здоровья, вопросы о COVID-19, туберкулезе, о вариантах лечения заболеваний, информация о том, где можно получить дополнительную информацию, узнать о законах, регулирующих оборот наркотиков, а также вопросы о правах человека.

**Например, российский сайт Drugmap.ru, созданный для предоставления информации о передозировке наркотиков, предлагает полезную информацию о профилактике передозировок, медицинской помощи при передозировках, об услугах по профилактике ВИЧ, о вариантах поддержки людей, употребляющих наркотики и их близких, о юридической поддержке и различных кампаниях.**





# Разра- ботка ПОЛИТИКИ

## **РАЗРАБОТАЙТЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ АУТРИЧ- РАБОТЫ ОНЛАЙН**

Прежде чем приступить к реализации онлайн-аутрич-программы, вам следует разработать организационные руководящие принципы работы в сети Интернет и убедиться, что все участники программы ознакомлены с ними.

## Основные положения программы должны включать следующие разделы:

Введение, которое должно включать в себя изложение цели, задач и основных направлений программы;

Список привлекаемого к работе персонала и описание обязанностей и требуемых навыков и знаний;

Обязательное обучение всех сотрудников, участвующих в реализации аутрич-программы;

Политику конфиденциальности и защиты персональных данных, которая должна подробно описывать, как будет соблюдаться конфиденциальность, как будет обеспечиваться неразглашение частной информации;

Политику использования сети Интернет, которая должна включать в себя протоколы обеспечения цифровой безопасности;

Стандартные операционные процедуры, включающие в себя описание методов и перечень платформ для проведения аутрич-работы, а также шаблоны журналов учета активности и форм отчетности;

Описание процессов документирования и подготовки отчетности, регулирующих то, какая именно информация будет собираться, где она будет храниться, и кто будет иметь доступ к документам;

Описание оценки деятельности, которое должно включать как оценку процесса, так и результатов реализации программы.

**Разработанные NCSD «Национальные рекомендации по профилактике ИППП и ВИЧ через Интернет» предлагают полезный контрольный список, который вы можете использовать при разработке собственных положений программы. Ссылку на него можно найти в Приложении D.**



### **СОЗДАЙТЕ ПОШАГОВЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ АУТРИЧ-ВМЕШАТЕЛЬСТВА ОНЛАЙН**

Разработка стандартных операционных процедур (СОП) поможет вашей команде выполнять свои рабочие задачи, получать стабильные результаты и хорошо понимать, что следует делать в случаях, когда происходит что-то непредвиденное. СОП также обеспечивают эффективность работы, безопасность и соблюдение правил; поддерживают обучение и адаптацию новых членов команды; помогают вам отслеживать и улучшать работу вашей группы по работе с веб-сайтами.

СОП для аутрич-работы в сети Интернет должны содержать информацию о том, на каких платформах будет проводиться работа в сети Интернет (например, Facebook, Telegram или Tinder), а также об используемых методах (например, через социальные сети, даркнет, приложения для знакомств или форумы). СОП также должны содержать инструкции по использованию пассивных и активных подходов к работе с целевой группой населения. Хорошей практикой является включение в ваши СОП списка справочных ресурсов.

Кроме того, СОП должны содержать процедуры для создания профилей, имен пользователей и адресов электронной почты для работы в сети Интернет. Имена пользователей должны быть уникальными, иметь отношение к вашей программе/организации и включать логотип вашей организации в качестве изображения

учетной записи. Профили должны включать название организации, контактные данные и должность аутрич-работника, а также приглашение в чат, адреса для отправки сообщений или электронных писем аутрич-работнику. Рекомендуется также включать ключевые слова, связанные со снижением вреда (например, наркотики, кокаин, метамфетамин, наркомания, ВИЧ и ИППП), чтобы клиенты могли найти профиль, если они проводят поиск по ключевым словам профиля. Такие ключевые слова необходимо использовать в контексте, который явно объясняет вашу готовность обсуждать эти темы, но не создает неверного впечатления о том, что аутрич-работник пропагандирует употребление наркотиков либо занимается поставкой психоактивных веществ. Также хорошей практикой является указание времени ожидания ответа и рабочих часов, когда аутрич-работник может быть доступен для общения. Личные адреса электронной почты, номера телефонов, веб-сайты/блоги или ссылки на учетные записи в социальных сетях никогда не должны включаться в профиль аутрич-работников, независимо от того, являются ли те оплачиваемыми сотрудниками или работают на добровольной основе. Следует также строго избегать дискриминационных или осуждающих заявлений.

**СОП также должны включать шаблоны журналов регистрации активности, формы отчетности и шаблоны электронных писем. Это повысит эффективность работы и поможет с отчетностью. Вы можете найти примеры шаблонов в «Национальных рекомендациях по предотвращению ИППП и ВИЧ через Интернет», разработанных NCSD, в Приложениях G–J к настоящему Руководству.**



## ПЕРЕСМОТРИТЕ И ОБНОВИТЕ ПОЛИТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ В ОТНОШЕНИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Политика организации в отношении использования сети Интернет должна содержать рекомендации по допустимому использованию сети Интернет, электронной почты, учетных записей социальных сетей, компьютеров, мобильных телефонов и планшетов. Необходимо установить четкое разделение между профессиональным и личным использованием сети Интернет и включить это понятие в политику до начала реализации вашей онлайн-аутрич-программы. Политика использования сети Интернет должна применяться ко всем сотрудникам, подрядчикам и волонтерам, которые в свою очередь обязаны ознакомиться и подписать согласие с политикой до начала аутрич-работы в сети Интернет, давая своё прямое согласие на то, что нарушения данной политики могут привести к дисциплинарным или судебным искам, повлечь за собой увольнение.

**Политика использования сети Интернет должна регулировать такие аспекты деятельности, как:**



Личное использование сети Интернет и рабочих гаджетов в рабочее время: правила должны запрещать чрезмерное использование организационного интернета в личных целях (кибербездельничество), хотя эпизодическое использование подключения к сети в личных целях (например, во время обеденных перерывов) может быть разрешено при условии, что это не мешает работе сотрудников, не будет связано с какой-либо коммерческой деятельностью и не будет нарушать иные принципы работы вашей организации



Применение протоколов безопасности, таких, как правила, относящиеся к индивидуальным паролям, двухфакторной аутентификации, вопросам безопасного хранения конфиденциальной информации, а также меры предосторожности, необходимые для предотвращения проникновения в систему вирусов, вредоносных и шпионских программ.



Пиратство, взлом, кражу данных и иные незаконные действия: правила должны запрещать незаконную загрузку аудио- и видеофайлов, программного обеспечения; установку программного обеспечения на гаджеты организации без разрешения ИТ-специалистов, внедрение вредоносных программ на компьютеры или сеть организации, обмен конфиденциальной информацией с не-

уполномоченными сторонами, получение несанкционированного доступа к системам и учетным записям (хакинг) и доступ к такому контенту, как порнография или изображения сцен насилия.



Онлайновое запугивание (буллинг), домогательства и дискриминацию в сети Интернет: руководящие принципы должны запрещать расистские, сексистские, гомофобные, наркофобные, уничижительные, оскорбительные, угрожающие и иные дискриминационные выражения и поведение.



Обязательное обучение, включая обучение ИТ-грамотности, кибербезопасности, защите данных и интернет-этикету.



Права организации, включая авторские права, право на мониторинг сотрудников для обеспечения приемлемого использования сети Интернет и обеспечения безопасности данных и функционирования ИТ-системы компании, а также право на дисциплинарные меры в случае выявления нарушений политики использования сети Интернет.

**Практические примеры различных элементов политики использования сети Интернет можно найти в статье AffiniPay «Составление политики приемлемого использования сети Интернет для некоммерческих организаций (АРУ): краткое руководство».**



## **РАЗРАБОТАЙТЕ ПОЛИТИКИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ЗАЩИТЫ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ**

Политика конфиденциальности и защиты личных данных должна подробно описывать то, как организация собирает, хранит, совместно использует, делится клиентской информацией и уничтожает её. Конфиденциальность — это этическая обязанность, которая обязывает профессионала защищать информацию, конфиденциально обсуждаемую с клиентом, и надежно хранить все записи, содержащие информацию о клиенте, тогда как политика



защита личных данных регулирует то, как следует обращаться с клиентской информацией, защищенной законодательством. В разных странах и регионах действуют разные законы в отношении защиты личных данных, поэтому настоятельно рекомендуется проконсультироваться с квалифицированным юристом при разработке политики вашего сервиса.

Все сотрудники программы, подрядчики и волонтеры должны прочитать и подписать политику конфиденциальности и защиты личных данных до начала своей работы. Также рекомендуется проводить обязательный вводный и повторный инструктажи по защите данных и соблюдении конфиденциальности для всех ваших сотрудников и обеспечить высочайший уровень ИТ-безопасности при хранении данных клиентов. Строгое соблюдение требований конфиденциальности и защиты личных данных повысит авторитет вашего сервиса, доверие ваших клиентов, защитит от утечки данных и предотвратит судебные иски.

### **Политика конфиденциальности и защиты личных данных должна содержать следующую информацию:**

Описание роли и обязанностей главного исполнительного директора, сотрудника, ответственного за защиту данных, руководителей отделов, а также отдельных сотрудников, подрядчиков и волонтеров;

Описание принципов соблюдения конфиденциальности клиентов;

Описание системы управления файлами клиентов;

Описание прав клиентов на информацию, относящуюся к ним, включая право на доступ к такой информации, право на её получение, право на ограничение обработки, право на удаление и право на исправление информации;

Описание работы со сторонними запросами;

Описание поведения в случае нарушений правил конфиденциальности и защиты личных данных;

Описание процедур удаления личной информации;

Описание обязательного обучения сотрудников.

В рамках серии образовательных материалов УНП ООН «Образование для правосудия» (E4J) предлагается учебный модуль о конфиденциальности и защите данных (модуль 10 серии «Киберпреступность»), который вы можете изучить, чтобы получить дополнительную информацию по этой теме. Если вы хотите узнать или сравнить национальные законы о защите данных, загляните на веб-сайт DLA Piper, располагающий доступной для поиска базой данных законов разных стран, регулирующих вопросы защиты личных данных.



## **РАЗРАБОТАЙТЕ ПОЛИТИКИ БОРЬБЫ СО СТРЕССОМ И ВЫГОРАНИЕМ НА РАБОТЕ**

Политика борьбы со стрессом — это официальное заявление, в котором излагается то, как организация планирует справляться со стрессом своих сотрудников, связанным с работой, решать проблемы психического здоровья и выгорания, а также минимизировать риски для здоровья и благополучия персонала. Разработка политики борьбы со стрессом может оказаться полезной по целому ряду причин, среди которых не только юридические и деловые, но также и этические. Например, политика организации в отношении стресса может помочь свести к минимуму расходы, связанные с влиянием стресса на сотрудников (например, отсутствия по причине заболевания, вызванного стрессовой ситуацией), обеспечить соблюдение правовых норм и продемонстрировать приверженность вашей организации выполнению своих этических обязательств.

Политика в отношении стресса должна определять обязанности менеджеров, сотрудников отдела кадров, специалистов по охране труда и технике безопасности, сотрудников и волонтеров, а также **включать обязательства организации по:**



Выявлению факторов стресса на рабочих местах, проведению оценки рисков и разработке планов управления рисками для снижения рисков стресса;



Регулярному пересмотру оценок рисков и планов управления рисками;



Обучению всех менеджеров и руководителей передовым методам управления;



Организации обучения для всех сотрудников по вопросам ухода за собой и по вопросам предотвращения стресса и эмоционального выгорания, связанных с работой;



Предоставлению конфиденциальных консультаций сотрудникам, пострадавшим от стресса;



Выделению достаточных ресурсов для реализации стратегии управления стрессом в организации.

**«Руководство по онлайн-консультированию по принципу «равный-равному»», разработанное ЕАСВ, содержит полезную информацию о синдроме эмоционального выгорания и подробно описывает полезные личные стратегии, позволяющие избежать эмоционального выгорания.**



# Персонал



## **ОПРЕДЕЛИТЕ ПОТРЕБНОСТИ В ОТНОШЕНИИ ИНФРАСТРУКТУРЫ И ПЕРСОНАЛА И ВЫДЕЛИТЕ ДОСТАТОЧНО РЕСУРСОВ**

Для успешной реализации вашей онлайн-аутрич-программы необходимо выделить достаточный объем финансовых и иных ресурсов. Необходимо профинансировать создание инфраструктуры, которая обычно включает компьютеры, планшеты или смартфоны; бесперебойный и безопасный доступ в интернет; оплату использования определенных платформ; VPN и браузер TOR, если вы планируете вести работу в даркнете.

Необходимые человеческие ресурсы зависят от масштаба программы и её организационной структуры. Онлайн-аутрич-команда должна состоять из руководителя проекта с большим опытом работы в сфере снижения вреда и некоторого числа аутрич-работников, которые должны продемонстрировать навыки онлайн-консультирования, мотивационного интервьюирования, снижения вреда и направления к специалистам, а также навыки работы в сети Интернет, включая хорошее понимание основ кибербезопасности, защиты данных и онлайн-терминологии. Также рекомендуется, чтобы аутрич-работники имели предыдущий опыт непосредственной работы с клиентами в программах снижения вреда. Если у вас достаточно ресурсов для проекта, рекомендуется подключить таких онлайн-консультантов, как врачи и психологи. Например, проект «Украинская аптека», разработанный при поддержке Альянса общественного здоровья и реализованный через мобильное приложение, предоставляет клиентам возможность получить анонимную и бесплатную консультацию психолога, врача-инфекциониста или консультанта по наркотикам.

Вы можете принять решение о том, что аутрич-работой в сети Интернет будут заниматься несколько членов вашей команды (если ваши финансовые ресурсы ограничены, это, вероятно, станет дополнительной нагрузкой к традиционной работе ваших сотрудников с их клиентами), либо, в качестве альтернативы, вы можете выделить одного члена команды, который сосредоточится исключительно на аутрич-работе онлайн. Выделение специального сотрудника для выполнения этой роли может потенциально помочь в обеспечении качества, но и в то же самое время несет риск прерывания аутрич-деятельности в сети Интернет, если ответственный работник уйдет в отпуск, будет отсутствовать по причине болезни, либо уволится из программы. Поэтому в случае наличия доступа к достаточным ресурсам для вас может оказаться предпочтительнее обучить проведению аутрич-вмешательств через сеть Интернет нескольких членов вашей команды. Наличие в команде нескольких работников, занимающихся работой в сети Интернет, также может помочь предотвратить стресс и выгорание.

## **ЧЕТКО ОПРЕДЕЛИТЕ РОЛИ, ОБЯЗАННОСТИ И НЕОБХОДИМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРСОНАЛА**

Команда для онлайн-аутрич-работы должна состоять из менеджера проекта, аутрич-работников и онлайн-консультантов, таких как врачи, психологи и равные консультанты. Фактический состав вашей команды будет зависеть от доступных ресурсов: если они ограничены, вы можете сначала нанять только одного аутрич-работника из целевой группы, который будет работать под руководством менеджера проекта снижения вреда. Менеджер проекта также может выступать в качестве резервного лица для проведения онлайн-аутрич-работы, в случаях, когда основной аутрич-работник оказывается по тем или иным причинам недоступен.

Основные обязанности менеджера проекта заключаются в организации работы команды, распределении рабочей нагрузки между аутрич-работниками, обеспечении надзора за сотрудниками, мониторинге их работы, обеспечении соблюдения стандартов и правил соблюдения качества, ведения документации, подготовки отчетности и оценки работы программы. Менеджер проекта должен иметь опыт работы в сфере снижения вреда. Требуемые качества включают хорошие коммуникативные, организационные, лидерские навыки и навыки разрешения конфликтов; умение решать проблемы и критическое мышление; эмоциональный интеллект; а также глубокие познания об употреблении психоактивных веществ, снижении вреда, существующих вариантах лечения и доступных ресурсах направления клиентов к специалистам.

В обязанности аутрич-работников входит установление контакта с людьми, употребляющими наркотики, на различных онлайн-платформах, информирование и консультирование по целому спектру вопросов, информирование внешних организаций, документирование событий и заполнение журналов с подробным описанием содержания контактов, а также поддержка удержания. Чтобы успешно выполнять свои функции, аутрич-работники должны обладать достаточными навыками общения и онлайн-консультирования; быть хорошо информированным об употреблении психоактивных веществ, снижении вреда, вариантах лечения и ресурсах направления клиентов к специалистам; а также иметь хорошие навыки в сфере ИТ и располагать практическими знаниями в области кибербезопасности, защиты данных, онлайн-терминологии и интернет-этикета. Желательно, чтобы работающие у вас аутрич-работники принадлежали к той целевой группе населения, на которую нацелены мероприятия

вашей программы. Аутрич-работники должны иметь четкое представление о профессиональных границах и достаточные знания, позволяющие им правильно оценить, можно ли решить поступивший через сеть Интернет запрос с помощью онлайн-консультации, либо для его решения может потребоваться личная встреча с медицинским работником.

Основная обязанность онлайн-консультантов — предоставлять основанные на фактах, надежные и непредвзятые консультации по темам, связанным со специализацией консультантов. Основными необходимыми компетенциями являются специальные знания в конкретной области деятельности, хорошие навыки общения и применения ИТ, а также практические знания об употреблении психоактивных веществ, сопутствующих ему проблемах со здоровьем и вариантах их лечения.

**Для получения дополнительной информации о ролях и обязанностях аутрич-группы вы можете изучить ресурс УНП ООН «Аутрич-работа с людьми, употребляющими инъекционные наркотики».**



### **ИНТЕГРИРУЙТЕ ОНЛАЙНОВУЮ АУТРИЧ-РАБОТУ «РАВНЫЙ-РАВНОМУ» В ВАШЕЙ ПРОГРАММЕ**

Благодаря собственному опыту употребления наркотиков равным консультантам оказывается легче наладить отношения с членами сообществ и завоевать их доверие. Равные консультанты также могут послужить образцом для подражания для клиентов, с которыми они работают. Кроме того, равные консультанты обладают инсайдерскими знаниями о мире употребления наркотиков, системах поставок веществ и терминологии, связанной с ними, а также имеют привилегированный доступ к формальным и неформальным сетям взаимопомощи. Поэтому настоятельно рекомендуется интегрировать принцип «равный-равному» в вашу онлайн-аутрич-программу.



Равным консультантам должны быть предоставлены те же возможности для обучения и контроля, что и всем остальным сотрудникам. Как минимум, они должны быть обучены принципам снижения вреда, базовым навыкам консультирования, осведомлены о профессиональных границах и получить знания о том, как проводить мотивационное интервьюирование. Желательно, чтобы их обучение включало в себя разнообразные ролевые упражнения, которые в достаточной степени смогли бы подготовить равных консультантов к аутрич-работе онлайн. Равные работники также должны быть полностью обучены протоколам аутрич-работы, особенно в отношении кибербезопасности, безопасности, конфиденциальности, защиты персональных данных и соблюдения правил этики.

При проведении аутрич-работы в сети Интернет равные консультанты никогда не должны использовать свои личные учетные записи или раскрывать личную информацию, такую как адрес персональной электронной почты, номер телефона или домашний адрес. Вместо этого таким работникам должен быть предоставлен доступ к учетным записям организации для выполнения их работы. Они должны заполнять журнал активности после каждой аутрич-сессии и, при необходимости, записывать все произошедшие инциденты.



Равные консультанты должны находиться под наблюдением опытного сотрудника, который может контролировать качество их работы, обеспечивать обратную связь и эмоциональную поддержку, а также проводить дальнейшее обучение. Также рекомендуется организация для равных консультантов рефлексивной групповой супервизии, которую должен проводить квалифицированный психолог или психотерапевт.

**В «Руководстве по онлайн-консультированию по принципу «равный - равному», разработанном ЕАСВ, содержатся дополнительные рекомендации по организации онлайн-аутрич-работы с участием равных консультантов. Вам также может пригодиться информация, содержащаяся в «Руководстве по надлежащей практике для людей, употребляющих наркотики» Международного Альянса ВИЧ/СПИД.**



### **ИНВЕСТИРУЙТЕ В ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ**

Для эффективной реализации аутрич-программы в сети Интернет требуется комплексная программа обучения для всех членов вашей онлайн аутрич-команды. Перед началом работы следует провести курс полного обучения, а затем периодически проводить семинары поддерживающего обучения, учитывая характер постоянно меняющейся онлайн-среды. Другие сотрудники программы по мере необходимости также должны проходить обучение; например, все сотрудники, отвечающие на телефонные звонки, должны научиться общению с клиентами, привлеченными через онлайн-аутрич-кампанию, а все сотрудники, использующие электронные устройства, должны пройти обучение по кибербезопасности, защите данных и ИТ-грамотности.

## Предлагаемые темы обучения включают:



Употребление наркотиков и снижение вреда



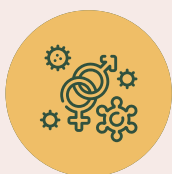
Гемотрансмиссивные (передающиеся через кровь) вирусы



Осложнения, связанные с инъекционным употреблением



Психическое здоровье и двойной диагноз



Инфекции, передающиеся половым путем (ИППП) и сексуальное здоровье



Мотивационное интервьюирование



Навыки онлайн-консультирования



Навыки работы с группами



Профессиональные границы



Варианты лечения последствий употребления психоактивных веществ, ГВ и ИППП



Реферальные ресурсы (в сообществе и онлайн)



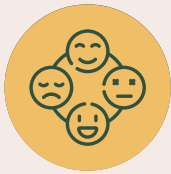
Многообразие и равноправие



Информационная грамотность



Кибербезопасность



Интернет-терминология, эмодзи, акронимы, аббревиатуры и значения



Работа с негативными сообщениями и киберзапугиванием



Защита данных



Интернет-этикет



Практическое обучение работе с веб-сайтом

**Департамент здравоохранения штата Огайо и Ресурсный центр по СПИДу штата Огайо в «Руководстве по аутич-работе в сети Интернет в штате Огайо» предлагают дополнительные рекомендации по темам обучения, которые вы, возможно, захотите включить в свою программу.**



### **РАЗРАБОТАЙТЕ «КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ» ОНЛАЙНОВЫХ АУТИЧ-РАБОТНИКОВ**

«Кодекс поведения» для аутич-работников в сети Интернет должен подробно описывать разрешенные и запрещенные виды деятельности и содержать конкретные инструкции по следованию правилам Интернет-этикета и по использованию устройств доступа в сеть. Например, вы можете разрешить доступ к сайтам социальных сетей, чатам, мобильным приложениям и дар-

кнету, а также использование электронной почты и программ обмена мгновенными сообщениями. Среди запрещенных действий должны оказаться такие, как передача личной контактной информации, нарушение профессиональных границ, использование дискриминационных выражений, нарушение протоколов безопасности, загрузка аудио- и видеофайлов, не связанных с работой, азартные игры и участие в незаконной деятельности, такой, как покупка или продажа наркотиков.

**Для управления использованием устройств доступа в сеть Интернет, в «Кодекс поведения» рекомендуется включить следующие положения:**

Устройство должно быть защищено паролем;

На устройстве должна быть установлена регулярно обновляющаяся программа защиты от компьютерных вирусов;

Аутрич-работники, имеющие доступ к устройству, должны подписать форму согласия на использование устройства только для утвержденных видов деятельности;

Устройство должно подключаться к защищенной паролем сети;

Если аутрич-работнику когда-либо потребуются получение доступа к общедоступной сети, такой доступ будет организован через VPN;

Любая загрузка программного обеспечения на устройство должна производиться только из официальных магазинов программного обеспечения/приложений;

Операционные системы, приложения и браузеры на устройстве должны регулярно обновляться.

**Пример «Кодекса поведения» для аутич-работников можно найти в «Национальных рекомендациях по с ИППП и ВИЧ через Интернет», разработанных NCSD, в Приложении Е.**



### **ОРГАНИЗУЙТЕ РЕГУЛЯРНЫЕ СУПЕРВИЗИИ ДЛЯ ОНЛАЙНОВЫХ АУТРИЧ-РАБОТНИКОВ**

Супервизия является важным компонентом оказания аутич-услуг онлайн и предоставляет работникам безопасное пространство для размышлений о своей работе и дальнейшего развития знаний и навыков. Эффективная супервизия может повысить удовлетворенность работой, организационную приверженность и удержание сотрудников, а также предотвратить стресс и выгорание, связанные с работой. Индивидуальная супервизия должна проводиться на регулярной основе опытным непосредственным руководителем сотрудника, предварительно прошедшим обучение супервизии.

#### **Супервизия должна выполнять следующие функции:**

Формирующая/образовательная функция, направленная на развитие знаний и навыков аутич-работников, поощрение осмысления их практики работы и развитие новых представлений о работе и способов её выполнения;

Восстановительная/поддерживающая функция, которая фокусируется на благополучии аутич-работника и учитывает эмоциональные реакции, возникающие в результате работы с клиентами, обеспечивая поддержку для предотвращения застоя, чрезмерной вовлеченности и риска выгорания;

Нормативная функция, которая фокусируется на обеспечении качества, поддержании хороших стандартов работы и следовании организационной политике.

В дополнение к индивидуальной супервизии рекомендуется обеспечить вашей команде возможность рефлексивной групповой супервизии, которая должна быть сосредоточена на изучении эмоциональных реакций команды на работу с клиентами, поощрять размышления и развитие новых идей и проводиться при содействии внешнего супервизора, функции которого в идеальных условиях должен выполнять квалифицированный психолог или групповой психотерапевт. Наличие внешнего супервайзера, ведущего рефлексивную групповую практику, снижает вероятность того, что члены вашей команды будут воспринимать ее как проверку качества их работы, что может помешать им осмысленно и полноценно участвовать в групповых занятиях.

**Если вы хотите глубже изучить эту тему, Skills for Care предлагает информативное руководство по супервизии и полезный инструментарий по управлению эффективностью, предназначенный для линейных руководителей в программах здравоохранения и социального обеспечения, и который включает практические советы и сценарии для управления производительностью персонала.**





# Процедуры направления клиентов к специалистам

## **СОТРУДНИЧАЙТЕ С ПОСТАВЩИКАМИ ИНЫХ УСЛУГ И УСТАНОВИТЕ ЧЕТКУЮ ПРОЦЕДУРУ НАПРАВЛЕНИЯ К НИМ КЛИЕНТОВ**

Одним из основных элементов успешной онлайн-аутрич-программы является беспрепятственное направление клиентов в соответствии с их потребностями к другим поставщикам услуг. Чтобы обеспечить четкий процесс и высокие показатели успешного направления, крайне важно установить прочные связи с

другими поставщиками услуг, такими как программы назначения ПТАО (если они не предлагаются вашей программой), клиники сексуального здоровья, программы лечения психических заболеваний, кризисные горячие линии и программы, работающие с жертвами домашнего насилия.

Хорошей практикой является согласование процесса направления с партнерскими организациями и уточнение сроков ожидания ответов от них по каждому направленному клиенту, выяснение критериев включения/исключения клиентов в программы оказания услуг и ознакомление с характером самих услуг, оказываемых каждой организацией. Это гарантирует, что аутрич-работники смогут предоставить достоверную информацию о сторонних услугах в своих онлайн-консультациях, предотвратит необоснованные ожидания и, как следствие, уберегут клиентов от разочарования в сторонних услугах, которое может негативно сказаться на репутации вашего сервиса.

Вы также можете рассмотреть возможность сотрудничества с другими поставщиками услуг и совместной организации вебинаров или подкастов, транслируемых в социальных сетях, на такие темы, как ПТАО, стационарная реабилитация наркозависимых людей, лечение ВИЧ, гепатитов, психических расстройств. Онлайн-мероприятия такого рода могут включать презентации соответствующих экспертов, сопровождаемые сессиями вопросов и ответов, что также может привести к приглашению отдельных участников таких мероприятий на встречу с представителями специализированных программ.

**«Руководство по онлайн-консультированию по принципу «равный - равному», разработанное ЕАСВ, содержит дополнительную информацию о процессе направления к специалистам, а также включает полезный контрольный список вопросов, которые вы можете использовать для обеспечения направления клиентов к поставщикам услуг, соответствующих нуждам клиентов.**





## РАЗРАБОТАЙТЕ И ПОДДЕРЖИВАЙТЕ В АКТУАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ БАЗЫ ДАННЫХ РЕФЕРЕНЦИАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

Разработка и ведение базы данных справочных ресурсов, таких, как информационные интернет-ресурсы, данные о местных поставщиках услуг, обеспечит эффективное и оперативное направление клиентов, с которыми вы установили контакт во время аутрич-работы, в программы, способные предоставить услуги, требующиеся клиентам.

### Рекомендуемые информационные и образовательные ресурсы в сети Интернет включают:

Информацию об употреблении психоактивных веществ и лечении зависимости;

Информацию и рекомендации по снижению вреда;

Информацию о законах, касающихся наркотиков;

Информацию о психическом здоровье и лечении психических заболеваний;

Информацию о ГВ и ИППП, о тестировании и лечении;

Информацию и ресурсы по домашнему насилию;

Информацию и ресурсы ЛГБТКИ+;

Информацию и ресурсы по вопросам молодежи;

Информацию и ресурсы по теме COVID-19.



Например, на [сайте EACB](#) представлена полная информация о снижении вреда и законах о наркотиках в странах региона ЦВЕЦА. Полезные ресурсы по теме ВИЧ и сексуального здоровья можно найти на [сайте Terrence Higgins Trust](#), ресурсы по вопросам молодежи, – на [сайте YouthRise](#), а информацию о психическом здоровье – на [сайте Mind](#).



Список рекомендуемых местных поставщиков услуг должен включать:

- Поставщиков услуг по лечению зависимости от наркотиков и алкоголя;
- Клиники по охране сексуального здоровья;
- Поставщиков услуг по лечению психических расстройств;
- Горячие линии по предотвращению суицида и по оказанию помощи в кризисных ситуациях;
- Программы защиты детей;
- Поставщиков услуг социального жилья;
- Поставщиков юридических услуг;
- Программы по работе с жертвами домашнего насилия;
- Программы по работе с беженцами;

- Программы для ЛГБТКИ+;
- Группы поддержки «равный-равному».

Перед началом реализации программы крайне важно обучить ваших сотрудников работе с реферальными ресурсами и обеспечить им легкий доступ к регулярно обновляемой базе таких ресурсов.

### **РАЗРАБОТАЙТЕ ПРОЦЕДУРЫ НАПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ ВО ВНУТРЕННИЕ И ВО ВНЕШНИЕ ПРОГРАММЫ, А ТАКЖЕ ПРОЦЕДУРЫ ПОСЛЕДУЮЩЕГО ОТСЛЕЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

Процедуры направления и отслеживания клиентов должны включать в себя регистрацию всех направлений в электронной таблице и/или панели мониторинга системы управления клиентами (CMS), которые обеспечат возможность отследить каждый случай направления и предоставят ясность в отношении необходимых последующих шагов.

#### **Необходимо вести учет следующих данных:**

- Дата направления;
- Направивший сотрудник;
- Программа, в которую был направлен клиент;
- Дата подтверждения направления;
- Дата установления первого контакта между программой и клиентом;
- Дата предложения клиенту первой встречи.

Если направление выдается во внутреннюю программу, CMS вашей организации должна позволять всем задействованным в направлении сотрудникам легко получать доступ к записям клиентов и обновлять их, предоставляя менеджерам возможность контролировать направления. Направление во внешние программы требует эффективного обмена информацией между различными заинтересованными сторонами (при условии получения на то согласия от клиента). Рекомендуется установить четкий процесс получения уведомлений по электронной почте от внешних поставщиков услуг о ходе работы с клиентами, приходящими по направлениям от вашей организации.

**Сотрудничество между организациями имеет ключевое значение для точного отслеживания направлений. Чтобы узнать больше об этой теме, вы можете обратиться к информации, содержащейся в материале «Интеграция лечения последствий злоупотребления психоактивными веществами и профессиональных услуг» Центра лечения зависимости от психоактивных веществ. Информация по данной теме находится в Главе 5 – «Эффективное направление и сотрудничество».**



# Безопасность и защита



## ИНВЕСТИРУЙТЕ В ЦИФРОВУЮ БЕЗОПАСНОСТЬ

Цифровая безопасность – это практика защиты систем, сетей, оборудования, программного обеспечения, а также хранящихся в системе данных от киберугроз и атак. Эффективная стратегия цифровой безопасности может защитить вашу организацию от вредоносных атак, направленных на получение доступа к вашим системам, на удаление конфиденциальных данных или ставящих своей целью вымогательство, связанное с такими данными, а также на нарушение работы организации.

Настоятельно рекомендуется установить и регулярно обновлять антивирусные программы и антишпионские пакеты на всех компьютерах, планшетах и мобильных телефонах, используемых для работы в сети Интернет. Устройства и учетные записи должны быть защищены сложными и уникальными паролями, в идеале в сочетании с двухфакторной аутентификацией. Также рекомендуется регулярно обновлять операционные системы, приложения и браузеры. Следует строго избегать использования небезопасного Wi-Fi без пароля: если членам вашей команды может потребоваться подключиться к сети Интернет через общественную сеть Wi-Fi, они всегда должны использовать виртуальную частную сеть (VPN).

При использовании мобильного телефона рекомендуется отключать Bluetooth, когда он не используется, использовать сложный пароль, устанавливать защитные приложения, регулярно очищать историю посещений, а также избегать разблокировки доступа к смартфону по отпечатку пальца или лицу. Для установки программ на мобильные устройства не следует использовать неофициальные магазины приложений.

Конфиденциальная информация, такая как пароли, личные данные и финансовая информация, должна храниться в защищенном и зашифрованном виде. Это особенно важно, если члены вашей команды используют свои личные устройства для доступа к информации, связанной с работой, или для хранения такой информации.



Веб-сайты организации должны быть защищены брандмауэром, на них регулярно должны устанавливаться патчи и предусмотрены иные усиления защиты для предотвращения попыток взлома. Рекомендуется использовать заголовки безопасности - они могут быть жестко закодированы или установлены с помощью плагинов безопасности. Организациям, обрабатывающим персональные данные, также рекомендуется инвестировать в страхование кибербезопасности и оценку уязвимости.

**Обучение кибербезопасности и защите данных должно проводиться для всех членов онлайн-группы по аутрич-работе в рамках вводного обучения, а также должно проводиться обучение для регулярного повышения квалификации (каждые 1–2 года). Учебные онлайн-ресурсы, такие как edX и Coursera, предлагают ряд бесплатных курсов по обучению кибербезопасности.**



### **ОПРЕДЕЛИТЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ И РАЗРАБОТАЙТЕ ПЛАН ПО ИХ СНИЖЕНИЮ**

Проведение онлайн-аутрич-вмешательств сопряжено с рядом рисков. Чтобы не допустить их перерастания в полномасштабный неуправляемый кризис, рекомендуется определить потенциальные риски и разработать план их снижения заранее, до момента начала реализации программы. Например, некоторые страны, особенно реализующие карательную политику в отношении наркотиков, могут запрещать использование определенных платформ или делать их небезопасными из-за контроля со стороны правоохранительных органов. В таких случаях стоит рассмотреть возможность проведения аутрич-работы на альтернативных площадках.

## Как минимум, вы должны разработать планы:

Снижения рисков безопасности, таких как риск взлома вашей учетной записи или веб-сайта, либо непреднамеренная установка вредоносного ПО. Для управления такими рисками разработайте политики кибербезопасности, требующие установки и регулярных обновлений антивирусных программ, защиты брандмауэра, регулярного резервного копирования данных, использования безопасных паролей, двухфакторной аутентификации и VPN.

Снижения технических рисков, таких как риск поломок устройств, прерывания интернет-соединения, или риск неверного автоматического исправления текста. Такие риски можно снизить, если иметь доступ к нескольким устройствам и хорошему интернет-соединению, а также если ввести практику перечитывания сообщений перед их отправкой.

Снижения рисков нарушения положений национальной политики в отношении наркотиков. В некоторых странах проводится репрессивная наркополитика, которая наказывает людей за «пропаганду» наркотиков и за их употребление. Рекомендуется разработать заявление об отказе от ответственности в сети Интернет, например: «Эта информация предназначена для снижения вреда и профилактики заболеваний и не предназначена для пропаганды употребления наркотиков», и разместить его в сети Интернет. Также рекомендуется проконсультироваться с юристом относительно точной формулировки.

Снижения рисков преследования в сети Интернет, «троллинга» и агрессивного общения. План снижения таких рисков может включать разработку таких стратегий, как игнорирование или блокирование нарушителей порядка, продолжение общения повторением основанной на фактах информации без отклонения от темы обсуждения, обращение за помощью к юристу или обращение в полицию.

Снижения рисков нарушения личных границ аутрич-работника и развития двойных отношений. Этот риск особенно – но не исключительно – проявляется в случаях, когда аутрич-работник является равным консультантом, пережившим такой же жизненный опыт, как и клиент, с которым работает. Обучение профессиональным границам и регулярный контроль могут снизить этот риск.



**Дополнительные примеры потенциальных рисков и предложения по их снижению можно найти в «Руководстве по онлайн-консультированию по принципу «равный - равному», разработанном ЕАСВ.**



### **РАЗРАБОТАЙТЕ ПРОТОКОЛЫ БЕЗОПАСНОСТИ**

Разработка комплексных протоколов безопасности для работы в сети Интернет защитит ваших клиентов и сотрудников, а также сохранит доверие к вашим услугам.

Протоколы безопасности должны содержать четкие указания относительно приемлемого поведения ваших аутрич-работников. Они должны строго запрещать сотрудникам использовать свои личные адреса электронной почты, номера телефонов, URL-адреса веб-сайтов, домашний адрес, делиться ими либо любой другой личной контактной информацией. Сотрудникам также следует запретить использовать профессиональные отношения с клиентом, сложившиеся во время онлайн аутрич-работы, для осуществления личных, сексуальных или незаконных действий, а также общаться с клиентами в чрезмерно дружеской и интимной манере, не уважающей профессиональные границы. Протоколы безопасности также должны запрещать введение в заблуждение (например, если аутрич-работник не имеет медицинской квалификации, он не должен давать медицинские консультации клиентам в сети Интернет; вместо этого он обязан направлять клиентов в соответствующие внутренние или внешние программы, занимающиеся вопросами медицины, и должен давать советы только по тем темам, по которым подтвердил свою компетентность).

В ваши протоколы безопасности также должны быть включены четкие и надежные процедуры для работы с клиентами, нарушающими правила, оговаривающие такие варианты реакции на поведение клиентов, как направление клиента, нарушающего правила, к менеджеру, отказ от онлайн-взаимодействия или

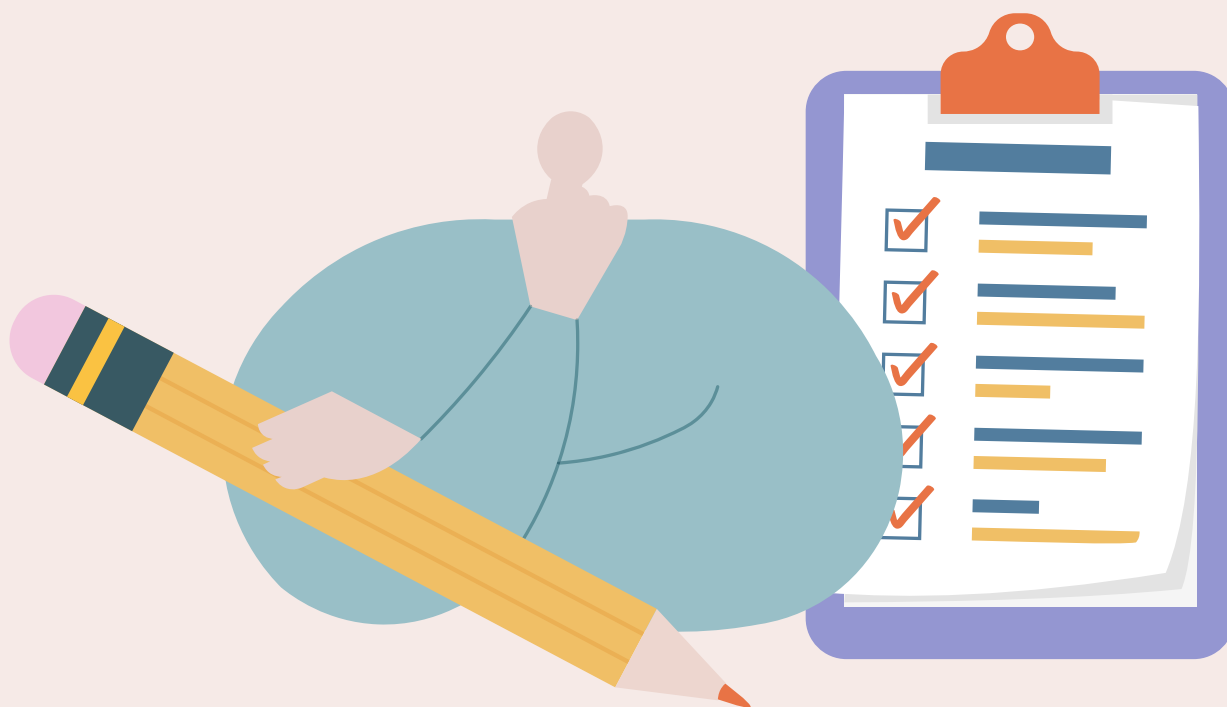
блокировка. Все онлайн-инциденты должны быть оперативно и тщательно задокументированы; в рамках разработки протоколов безопасности вашей организации также рекомендуется подготовить шаблоны форм отчетов об инцидентах. Дополнительно рекомендуется изучить и оценить риски онлайн-платформ до начала реализации вашей аутрич-программы в сети Интернет, регулярно проверять и обновлять безопасность ваших информационных систем и хранилищ данных.

Ваши протоколы безопасности должны включать в себя обучение персонала на темы профессиональных границ, стресса и выгорания, связанных с работой, работы с негативными сообщениями и злоупотреблениями в сети Интернет, такими как киберзапугивание, а также вопросы доступа к регулярной супервизии. Ваши сотрудники должны быть полностью осведомлены о потенциальных рисках, связанных с аутрич-работой в сети Интернет, до начала проведения кампании, чтобы они могли принять обоснованное решение об участии в таком проекте или отказе от него. Если ваши ресурсы позволяют это, вы также можете рассмотреть вопрос о назначении координатора по безопасности в сети Интернет.

Протоколы безопасности должны предусматривать обязательства по соблюдению конфиденциальности и неприкосновенности данных клиентов и протоколы получения согласия на раскрытие данных третьим сторонам. Соблюдение правовых норм страны, в которое планируется проведение аутрич-вмешательства, имеет первостепенное значение, и для обеспечения юридической безопасности вашего проекта рекомендуется обратиться за юридической консультацией до начала реализации вашей программы.

**Ресурс FHI360 “Going Online to Accelerate the Impact of HIV Programs” предлагает дополнительную информацию о протоколах безопасности и содержит полезный контрольный список для планирования безопасного доступа к онлайн-услугам.**





## **РАЗРАБОТАЙТЕ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЯХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ СОБЫТИЙ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ**

До начала реализации вашей онлайн-аутрич-программы необходимо разработать план реагирования на неблагоприятные события и чрезвычайные ситуации. В плане должно быть указано, кто будет отвечать за реакцию на возникновение неблагоприятных событий, чрезвычайных ситуаций и ликвидацию их последствий, а также должно быть описано, как такие события будут обрабатываться. План реагирования должен включать создание группы реагирования, предусматривать возможность возникновения широкого спектра неблагоприятных ситуаций, а также описать порядок сохранения документации и других доказательств. Заблаговременное планирование позволит избежать принятия поспешных решений в самый эмоциональный момент и избежать эскалации кризиса.

Рекомендуется провести тщательную оценку рисков и разработать план смягчения последствий каждой потенциальной чрезвычайной ситуации. План должен быть гибким и периодически обновляться, в нем должен быть сделан упор на обучение персонала действиям в различных чрезвычайных ситуациях. Также рекомендуется создать контрольный список необходимых действий, которые необходимо предпринять сразу после получения сообщения о возникновении чрезвычайной ситуации.

**Например, вы можете разработать планы действий для следующих нежелательных явлений:**



Кибератаки, включая взлом учетной записи или веб-сайта или установку вредоносных программ. Превентивные действия, такие как установка и частые обновления антивирусных программ, защита брандмауэром, регулярное резервное копирование и использование безопасных паролей в сочетании с двухфакторной аутентификацией и VPN, имеют первостепенное значение. Вы также можете рассмотреть возможность страхования вашей кибербезопасности. В случае фактического взлома ваш план должен предусматривать немедленную смену всех паролей, сканирование веб-сайта и всех устройств на наличие вредоносных программ, удаление вредоносных программ, уведомление всех сторон, чьи личные данные могли быть утеряны, а также публикацию предупреждений о возможности мошеннической деятельности от вашего имени на онлайн-платформах.



Утеря данных, собранных о клиентах, либо контактных данных клиентов. Превентивные действия включают обмен контактными данными с клиентом и регулярное резервное копирование клиентских записей. Если данные веб-сайта или базы данных по какой-либо причине окажутся утеряны, вам следует обеспечить возможность использования резервных копий для их восстановления.



Военное положение или массовое бедствие. Такие чрезвычайные ситуации могут привести к увеличению числа обращений за консультациями, причем вопросы могут оказаться совсем новыми, возникшими в результате сложившегося положения. Ваш план должен включать обучение персонала консультированию в кризисных ситуациях, самопомощи, а также информирование сотрудников о доступных онлайн-ресурсах и ресурсах сообщества.

Например, война в Украине привела к резкому увеличению числа запросов о помощи и консультировании, что потребовало от онлайн-консультантов получения дополнительных знаний о кризисном консультировании. Телеграм-каналы «Снижение вреда для украинцев» и «Психологическая поддержка» зарекомендовали себя как полезные ресурсы для специалистов, поддерживающих народ Украины.



# Мониторинг и оценка

## **ОРГАНИЗУЙТЕ СИСТЕМАТИЧЕСКИЙ СБОР ДАННЫХ И ВЕДИТЕ ТОЧНУЮ ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПРОГРАММЕ**

Непрерывный, своевременный и последовательный сбор данных о программе и формирование отчетности имеют жизненно важное значение для оценки и функционирования аутич-программ в сети Интернет. Чтобы обеспечить правильную отчетность, настройте протоколы отчетности в отношении данных, которые необходимо документировать; в отношении использования такой документации, её хранения, и правил, регулирующих то, кто (и когда) будет исследовать эту документацию.

Для сбора данных по программе рекомендуется использовать краткие формы отчетов, которые будут регистрировать ключевые показатели эффективности и позволят аутрич-работникам добавлять свои комментарии. Конкретные данные, которые вы будете собирать, зависят от ваших конкретных целей и от требований финансирующих организаций в отношении отчетности и оценки. Как минимум, вы должны записывать номера дел клиентов, контактные данные (если они собираются), даты и время проведения вмешательств, метод связи и использованную платформу, заявленные риски, выданные направления и дополнительные комментарии. Возможно, вы также захотите документировать содержание мгновенных сообщений и собирать расшифровки чатов.

Рекомендуется создать шаблоны журналов деятельности и форм отчетов для аутрич-работников, которые должны заполняться после каждой онлайн-сессии. Это обеспечит непрерывность и единообразие в представлении данных и облегчит процесс оценки программы. Примеры таких шаблонов можно найти в «Национальном **руководстве** по профилактике ИППП и ВИЧ через Интернет», подготовленном NCSD в Приложениях G-J

Также рекомендуется создать и регулярно обновлять электронную таблицу (или использовать CMS) для регистрации и отслеживания направлений. Рекомендуемая информация для документирования направлений перечислена в разделе «Процедуры направления клиентов к специалистам» выше.

## **РАЗРАБОТАЙТЕ ПЛАН ОЦЕНКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ С КЛЮЧЕВЫМИ ПОКАЗАТЕЛЯМИ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Оценка реализации вашей аутрич-программы в Интернет необходима для обеспечения соблюдения всех политик и процедур, связанных с самой программой, а также для обеспечения достижения целей и выполнения задач программы. Целесообразно разработать процесс оценки и обеспечения качества для сбора и анализа данных, отчетности и обзора результатов, определить ключевые показатели эффективности и установить методы оценки прогресса в достижении целей и выполнения задач программы. Вы также должны включить сюда механизмы для измерения показателей успешности направлений клиентов в программы, обеспечить регулярное получение аутрич-работниками отзывов

об их работе, а также предусмотреть участие заинтересованных стороны в процессе оценки реализации вашей программы. Также рекомендуется назначить ответственное лицо, которое будет руководить деятельностью по обеспечению качества, разработать средства обратной связи для клиентов.

Оценка может включать анализ различных данных из журналов действий и направлений, форм отчетов, баз данных и инструментов наблюдения за действиями. Кроме того, для анализа качества реализации программы также можно использовать стенограммы чатов. Как правило, рекомендуется проводить оценку качества не только процесса реализации программы, но и её результатов. Оценка процесса — это непрерывный контроль показателей во время разработки и реализации программы; в ходе оценки процесса рассматриваются элементы, которые работают хорошо, а также те, работу которых следует улучшить, и собираются идеи о том, какие изменения следует внести в процесс. Меры оценки процесса могут включать, например, проведение обучения персонала и разработку руководящих принципов для конкретных программ.

С другой стороны, оценка результатов оценивает степень достижения программой своих целей, экономическую эффективность, наиболее (и наименее) эффективные аспекты программы. Показатели результата могут быть определены в процессе оценки программы сообществом и разработки логической модели, которая включает в себя информацию о вводимых ресурсах (например, выделенный персонал и финансирование), процессе деятельности (например, проведение аутич-мероприятий в сети Интернет и обеспечение обучения и профессионального развития), о результатах (например, какие онлайн-интервенции были осуществлены, какие направления были выданы, какие возможности для обучения были предоставлены), краткосрочные (например, насколько был повышен уровень знаний о снижении вреда), промежуточные (например, изменения в поведении, зафиксированного в профилях и в ходе последующей работы по анализу результатов вмешательств), а также долгосрочные результаты (например, снижение распространенности ГВ).

**Документ ЕСДС «Использование онлайн-аутрич-программ для профилактики ВИЧ среди мужчин, практикующих секс с мужчинами, в Европейском союзе/Европейской экономической зоне» предлагает полезные примеры ключевых показателей эффективности, которые могут пригодиться вам при определении критериев оценки вашей собственной программы.**



### **РАЗРАБОТАЙТЕ ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ ОТЗЫВОВ И ЖАЛОБ ОТ КЛИЕНТОВ**

Регулярный сбор отзывов клиентов поможет вам понять отношение к вашей аутрич-программе среди целевой аудитории, и определить, что работает хорошо, а где требуются улучшения. Вы можете собирать отзывы клиентов с помощью опросов об удовлетворенности клиентов, через консультативные советы клиентов, посредством индивидуальных и групповых интервью. Чтобы повысить готовность клиентов оставлять отзывы, вы можете рассмотреть возможность мотивирования участников на предоставление отзывов о вашей программе. Например, Фонд гуманитарного действия в России распространяет наборы для снижения вреда в обмен на участие в опросах в закрытом чате Telegram.

В отношении работы с жалобами клиентов рекомендуется составить протокол, в котором будут подробно описаны способы подачи жалоб (например, устно или письменно), крайний срок подачи жалобы (например, не позднее 12 месяцев после даты, когда произошло событие, являющееся предметом жалобы, либо даты, когда о таком событии стало известно заявителю), сроки подтверждения вашей программой получения жалобы и расследования, а также структура ответа. Ответ должен включать объяснение того, как рассматривалась жалоба, как было принято решение, информацию о том, кто участвовал в расследовании; ссылку на соответствующие записи или руководства; информа-



цию о том, что было сделано для исправления ситуации; и извинения по существу, если они должны быть принесены. Рекомендуется также разместить информацию о процедуре рассмотрения жалоб на вашем веб-сайте и определить, кто из сотрудников будет нести ответственность за рассмотрение поступающих жалоб. В регионах, где существуют независимые программы защиты прав пациентов, независимые адвокаты могут помочь клиентам подать жалобу. Если в вашем регионе доступны услуги независимых адвокатов, хорошей практикой будет оповещение ваших клиентов о существовании такой возможности, например, посредством оповещения клиентов о ней (включая контактные данные) на веб-сайте вашей организации.



# Список доступных интернет-ресурсов

## НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

1. AffiniPay (2022). Writing a Non-Profit Acceptable Use Policy (APU): A Quick How-To. Доступно по ссылке: <https://www.affinipayassociations.com/about/blog/nonprofit-acceptable-use-policy/>
2. Centers for Disease Control and Prevention (2011). The Health Communicator’s Social Media Toolkit. Доступно по ссылке: [https://www.cdc.gov/healthcommunication/toolstemplates/socialmediatoolkit\\_bm.pdf](https://www.cdc.gov/healthcommunication/toolstemplates/socialmediatoolkit_bm.pdf)
3. Centre for Substance Abuse Treatment (2000). Integrating Substance Abuse Treatment and Vocational Services. Chapter 5 – Effective Referrals and Collaborations. Доступно по ссылке: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64299/>
4. Compassion Capital Fund National Resource Centre (2010). Conducting a Community Assessment. Доступно по ссылке: <https://rootcause.org/wp-content/uploads/2019/11/Conducting-a-Community-Assessment.pdf>
5. Coursera. Доступно по ссылке: <https://coursera.org/>
6. DLA Piper. Data Protection Laws of the World. Доступно по ссылке: <https://www.dlapiperdataprotection.com/index.html>
7. ECDC (2017). Use of Online Outreach for HIV Prevention among Men Who Have Sex with Men in the European Union/European Economic Area: European Centre for Disease Prevention and Control. Доступно по ссылке: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Online%20outreach%20-%20final%20with%20cover%20for%20web.pdf>
8. ECOM (2020). Best Practices in the Provision of Digital and Remote Medical and Social HIV Services. Доступно по ссылке: <https://ecom.ngo/library/online-care-mapping>
9. ECOM (2020). Online Care: Mapping Digital and Remote Medical and Social Services for Key Populations in Relation to HIV in the Region of CEECA. Доступно по ссылке: <https://ecom.ngo/library/online-care>

10. edX. Доступно по ссылке: <https://www.edx.org>
11. EHRA (2022). Digital Help: Online Course on Digital Services for Key Population. Доступно по ссылке: <https://ehra.learnworlds.com/course/digital-services>
12. EHRA. Digital Security – or How To Protect Your Online Identity, Data, and Other Assets? Доступно по ссылке: <https://old.harmreductioneurasia.org/digital-security-information/>
13. EHRA (2022). Peer-to-Peer Counsellor Manual for Online Counselling. Доступно по ссылке: <https://api.harmreductioneurasia.org/af9ae4e8-316a-44dc-8541-8d569f17a5d6.pdf>
14. EHRA (2020). Harm Reduction Service Delivery to People Who Use Drugs during a Public Health Emergency: Examples from the COVID-19 Pandemic in Selected Countries. Доступно по ссылке: <https://harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2021/01/covid-19-best-practices-eng.pdf>
15. EHRA (2021). Help Impossible to Ignore. A Guide to Ensure Shelter, Psychological and Legal Services for Women Who Use Drugs and Experience Violence. Доступно по ссылке: [https://old.harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2021/05/Help-Impossible-to-Ignore\\_ENG.pdf](https://old.harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2021/05/Help-Impossible-to-Ignore_ENG.pdf)
16. EHRA (2021). Results of the Stakeholder Meeting “How To Make Effective and Efficient Online and Remote HIV Prevention, Treatment and Care Services for Key Populations”. Доступно по ссылке: [https://old.harmreductioneurasia.org/stakeholder\\_digi\\_meeting/](https://old.harmreductioneurasia.org/stakeholder_digi_meeting/)
17. EHRA (2020). Text Me on Telegram: Online Peer-to-Peer Consultations in Kazakhstan. Доступно по ссылке: <https://old.harmreductioneurasia.org/peer-to-peer-consultations-kz-eng/>
18. FHI360 (2019). Going Online to Accelerate the Impact of HIV Programs. Доступно по ссылке: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/resource-linkages-vision-going-online.pdf>
19. Harm Reduction Journal (2020). Davitadze, A., Meylakhs, P., Lakhov, A. and King, E.J. Harm Reduction via Online Platforms for People Who Use Drugs in Russia: A Qualitative Analysis of Web Outreach Work. Доступно по ссылке: <https://harmreductionjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12954-020-00452-6>
20. INPUD (2017). Implementing Comprehensive HIV and HCV Programmes for People Who Inject Drugs. Доступно по ссылке: <https://inpud.net/wp-content/uploads/2022/01/IDUIT.pdf>
21. INPUD (2019). Chemsex: A Case Study of Drug-Userphobia. Доступно по ссылке: <https://inpud.net/wp-content/uploads/2022/03/Chemsex-A-Case-Study-of-Drug-Userphobia-1.pdf>

22. International HIV/AIDS Alliance (2016). Good Practice Guide for People Who Use Drugs. Доступно по ссылке: [https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment\\_Guide\\_final\\_2\\_original.pdf](https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment_Guide_final_2_original.pdf)
23. Mind. Доступно по ссылке: <https://www.mind.org.uk>
24. NCSD (2008). National Guidelines for Internet-based STD and HIV Prevention: Accessing the Power of the Internet for Public Health. Доступно по ссылке: <https://www.ncsddc.org/wp-content/uploads/2020/03/ncsd-guidelines-for-internet-STD-and-HIV-prevention.pdf>
25. Ohio Department of Health and AIDS Resource Center Ohio (2012). Guidelines for Internet-based Outreach in Ohio. Доступно по ссылке: <https://ohiv.org/wp-content/uploads/2016/02/Guidelines-for-Internet-Based-Outreach-in-Ohio.pdf>
26. Peer2Peer (2021). Reinforcing Peer’s Involvement in Outreach Work. Training Manual: Cooperation Practices in Outreach Work. Доступно по ссылке: <https://peer2peerproject.com/wp-content/uploads/2021/04/training-program-manual.pdf>
27. Skills for Care (2020). Effective Supervision: A Practical Guide for Adult Social Care Managers and Supervisors. Доступно по ссылке: <https://www.skillsforcare.org.uk/Documents/Learning-and-development/Effective-supervision/Effective-supervision-in-adult-social-care-Summary.pdf>
28. Skills for Care (2021). People Performance Management Toolkit. Доступно по ссылке: <https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Support-for-leaders-and-managers/Managing-people/People-performance-management/People-Performance-Management-Toolkit.pdf>
29. Terrence Higgins Trust. Доступно по ссылке: <https://www.tht.org.uk>
30. UNODC (2021). Emoji Workshop in Eastern Europe and Central Asia – Online Communication among People Who Use Drugs. Доступно по ссылке: <https://www.unodc.org/unodc/en/hiv-aids/new/stories/emoji-workshop--online-communication-among-people-who-use-drugs.html>
31. UNODC (2012). Outreach for Injecting Drug Users. UNODC. Доступно по ссылке: <https://www.unodc.org/documents/southasia/publications/sops/outreach-for-injecting-drug-users.pdf>
32. UNODC. E4J University Module Series. Cybercrime. Доступно по ссылке: <https://www.unodc.org/e4j/en/tertiary/cybercrime.html>
33. UNODC (2021). Lahkov, A. Recommendations “Web-Outreach for People Who Use Drugs”. Доступно по ссылке: [https://www.unodc.org/res/hiv-aids/new/publications\\_drugs\\_html/RecommendOutreachENG.pdf](https://www.unodc.org/res/hiv-aids/new/publications_drugs_html/RecommendOutreachENG.pdf)

34. WHO (2015). A Technical Brief: HIV and Young People Who Inject Drugs. Доступно по ссылке: [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/2015\\_young\\_people\\_drugs\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/2015_young_people_drugs_en.pdf)
35. Youth LEAD, Youth RISE, Y+ (2021). Harm Reduction Services for Young People Who Inject Drugs. Доступно по ссылке: [https://youthrise.org/wp-content/uploads/2021/06/FOR-WEB\\_YL\\_FINAL-CASE-STUDIES-REPORT\\_2021.pdf](https://youthrise.org/wp-content/uploads/2021/06/FOR-WEB_YL_FINAL-CASE-STUDIES-REPORT_2021.pdf)

## НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

1. Валовая Л. Альянс общественного здоровья (2007). Тренинговые модули по профилактике синдрома «профессионального выгорания» сотрудников общественных организаций, работающих в сфере ВИЧ/СПИД: Методические рекомендации. Доступно по ссылке: <https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Burn-out.pdf>
2. Валовая Л. Альянс общественного здоровья (2018). Книга 2. Методические рекомендации по проведению супервизии для сотрудников НПО (по результатам работы проекта «Усиление потенциала с целью внедрения качественных гендерно-чувствительных интервенций снижения вреда в Украине»). Доступно по ссылке: <https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/07/supervisor-book-2.pdf>
3. Drugmap. Доступно по ссылке: <https://drugmap.ru>
4. Drugstore. Доступно по ссылке: <https://drugstore.org.ua/ru/>
5. ECOM (2020). Как защитить свой компьютер? Советы для НГО. Доступно по ссылке: [https://www.youtube.com/watch?v=QLACSL\\_eyuk](https://www.youtube.com/watch?v=QLACSL_eyuk)
6. ECOM (2020). Помощь онлайн: Лучшие практики в предоставлении цифровых и дистанционных медицинских и социальных услуг в связи с ВИЧ. Доступно по ссылке: [https://ecom.ngo/library/online-care\\_best-practices](https://ecom.ngo/library/online-care_best-practices)
7. ECOM (2021). Помощь онлайн: Картирование цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для ключевых групп в связи с ВИЧ в регионе ВЕЦА. Доступно по ссылке: [https://ecom.ngo/library/online-care\\_rus](https://ecom.ngo/library/online-care_rus)
8. EHRA (2020). Веб-аутрич в контексте снижения вреда среди потребителей НПВ. Доступно по ссылке: <https://ehra-uploads.s3.eu-central-1.amazonaws.com/c46fb468-30a1-4e9d-9d7b-006184134c4a.pdf>
9. Inițiativa Pozitivă (2018). Руководство консультанта по принципу «равный — равному». Доступно по ссылке: [https://mv.ecuo.org/wp-content/uploads/sites/4/2018/03/Guide\\_ru.pdf](https://mv.ecuo.org/wp-content/uploads/sites/4/2018/03/Guide_ru.pdf)

10. INPUD (2017). Внедрение всеобъемлющих программ по ВИЧ и Гепатиту С для людей, употребляющих инъекционные наркотики. Доступно по ссылке: [https://inpud.net/wp-content/uploads/2022/01/IDUIT\\_RU\\_new\\_Final.pdf](https://inpud.net/wp-content/uploads/2022/01/IDUIT_RU_new_Final.pdf)
11. Коалиция «Аутрич» (2020). Веб-аутрич. Опыт Санкт-Петербурга. Доступно по ссылке: <https://outreach.ee/best-practice/veb-autrich-opyt-sankt-peterburga/>
12. Microsoft. Помощь и обучение по Microsoft Security. Доступно по ссылке: <https://support.microsoft.com/ru-ru/security>
13. Альянс общественного здоровья (2021). Курс «Уроки снижения вреда». Доступно по ссылке: <https://profihealth.org.ua/ru/courses/1>
14. UNODC (2021). Рекомендации «Веб-аутрич для людей, употребляющих наркотики». Доступно по ссылке: [https://www.unodc.org/res/hiv-aids/new/publications\\_drugs\\_html/RecommendOutreachRU.pdf](https://www.unodc.org/res/hiv-aids/new/publications_drugs_html/RecommendOutreachRU.pdf)
15. NPS info (2020). ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, УПОТРЕБЛЯЮЩИХ СТИМУЛЯТОРЫ. Доступно по ссылке: <https://nps-info.org>

## **КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ПЛАТФОРМЫ И КАНАЛЫ (НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ)**

1. Анонимная консультация в чате Drugstore: <https://drugstore.org.ua/consultants>
2. Форум ЛУН Казахстан: <https://www.facebook.com/KCCV.Kz/>
3. Форум снижения вреда «Мотылек»: <https://forum.motilek.com.ua/>
4. Фонд «Гуманитарное действие». Официальный веб-сайт: <https://haf-spb.org/>
5. Независимый портал бесплатных онлайн-услуг «Help24»: <https://help24.org.ua/>
6. Telegram-каналы «Психологическая поддержка»: [https://t.me/psy\\_support](https://t.me/psy_support)
7. Telegram-каналы «Снижение вреда для украинцев»: <https://t.me/HarmReductionForUkrainians>

