

IASC

Inter-Agency Standing Committee
IASC Reference Group for Mental Health and
Psychosocial Support in Emergency Settings

Хто, де, коли, що робить (також відомі як «4Ws») у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки:

Посібник з кодами послуг



Подяки

Цей документ було розроблено Референтною групою МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (який на даний момент очолюють представники ЮНІСЕФ та Альянсу «Об'єднання церков»).

Висловлюємо ширю вдячність Департаменту ВООЗ з психічного здоров'я та вживання психоактивних речовин (який отримав фінансування від уряду Італії та Міністерства міжнародного розвитку Великобританії) за виявлену ініціативу в розробленні цього посібника.

Наступні агентства випробовували чи використовували цей інструмент:

- Міжнародний медичний корпус (ІМС) та Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) в Йорданії
- HealthNet ТРО/ТРО в Непалі
- ЮНІСЕФ та Міжнародна організація з міграції (ІОМ) в Гаїті
- Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) в Сирії
- Міжнародний медичний корпус в Лівії
- Міжнародний медичний корпус в Лівані
- Центр підтримки жертв тортур та Управління Верховного комісара ООН у справах біженців в Дадаабі, Kenia

Фотографії на обкладинці: © Міжнародний комітет спасіння (зліва) та Джиммі Чалк (по центру)

Рекомендоване посилання:

Референтна група МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації (2012). Хто, де, коли, що робить (також відомі як «4Ws») у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки: Посібник з кодами послуг (випробувана на практиці версія). Женева.

**Хто, де, коли, що робить
(також відомі як «4Ws») у
сфері психічного здоров'я та
психосоціальної підтримки:**

Посібник з кодами послуг

IASC

Inter-Agency Standing Committee
IASC Reference Group for Mental Health and
Psychosocial Support in Emergency Settings

2012

Зміст

Вступ	3
Зв'язок з іншими інструментами 4Ws, запропонованими кластерами МПК	4
Електронна таблиця для збору даних 4Ws	4
Коди послуг у сфері ПЗПСП	4
Використання даного інструменту картування	6
Необхідні ресурси	9
Обмеження	10
Можливості	10
Рамка 1: Приклади нещодавно проведених оцінювань у сфері ПЗПСП з використанням інструменту 4Ws	5
Рамка 2: Приклад листа-запиту на отримання даних 4Ws, що надсилається до організації	7
Таблиця 1: Пункти, які потрібно заповнити на другому аркуші Таблиці для збору даних 4Ws	11
Таблиця 2: Коди та підкоди послуг у сфері ПЗПСП	17
Додаток 1: Зв'язки між кодами послуг за 4Ws у сфері ПЗПСП та кодами Системи картування наявних медичних послуг та ресурсів Кластера з охорони здоров'я (HeRAMS)	12
Додаток 2: Додаткові запитання для напівструктурованого інтерв'ю з метою отримання кращого розуміння змісту послуг	12
Додаток 3: Порівняння кодів послуг за 4Ws у сфері ПЗПСП з Керівництвом МПК з ПЗПСП	13
Додаток 4: Приклад даних 4Ws, отриманих зі звітності в Йорданії (2010/2011)	14
Додаток 5: Аналіз даних 4Ws згідно звітності 160 програм у сфері ПЗПСП, реалізованих у всьому світі	15-16

Вступ

В умовах надзвичайної ситуації гуманітарні організації часто стикаються з труднощами розуміння того, хто, де, коли, що робить (4Ws) у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП). Проте ці дані необхідні для забезпечення координування дій. Інструменти 4Ws використовують у багатьох напрямках надання допомоги з метою проведення картування послуг, що надаються на великих за площею територіях. Інструменти 4Ws загалом призначені для картування видів підтримки з боку сторони урядових та неурядових організацій, в тому числі послуг з підготовки до надзвичайної ситуації, а також інших видів підтримки.

Референтна група МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки розробила інструмент 4Ws задля картування послуг у сфері ПЗПСП, що надаються гуманітарними організаціями в різних секторах. Передбачається, що цей інструмент будуть використовувати групи, відповідальні за координування дій численних організацій у сфері ПЗПСП в умовах надзвичайної ситуації. Інструмент складається з 2 частин:

- (a) Додатку під назвою «Таблиця для збору даних 4Ws» (у форматі Excel), який можна завантажити за посиланням: mhps.net/4Ws¹
- (b) Цього посібника, в якому описано як збирати дані.

Цей інструмент 4Ws у сфері ПЗПСП доцільно використовувати з метою:

- (a) Отримання загального уявлення про масштаб та характер реагування у сфері ПЗПСП
- (b) Виявлення прогалин під час реагування у сфері ПЗПСП для подальшого координування дій
- (c) Сприяння здійсненню перенаправлень завдяки наявності інформації про те, хто, де, коли і що робить
- (d) Змістового наповнення процесів заклику (наприклад, Процес спільного заклику (CAP))
- (e) Покращення прозорості та законності послуг у сфері ПЗПСП завдяки структурованості документації
- (f) Розширення можливостей для перегляду прийнятих практик та засвоєння отриманого досвіду задля покращення реагування в майбутньому.

¹ (1). Перейдіть за посиланням www.mhps.net.

(2). Натисніть на вкладку «Групи», що знаходиться по центру сторінки. Таким чином Ви перейдете на сторінку «Групи: Довідник».

(3). На сторінці Групи: Довідник знайдіть групу «Архіви 4Ws» а) зі списку Всі групи: Оцінювання, моніторинг, оцінка та дослідження або б) ввівши «Архіви 4Ws» у вікно пошуку.

(4). Перейдіть на Групу «Архіви 4Ws» та шукайте документи в вкладці «Ресурси».

Зв'язок з іншими інструментами 4Ws, запропонованими кластерами МПК

- На разі розробленням інструментів 4Ws займаються кілька кластерів.
- Важливо, щоб розроблені кластерами інструменти стосувалися доцільних для їхніх секторів послуг з ПЗПСП, а також були сумісними з інструментом 4Ws з ПЗПСП.
- Якщо всі кластери успішно зберуть відповідні дані у сфері ПЗПСП за допомогою системи 4Ws, то відпаде потреба у застосуванні даного інструмента. Тому потрібно добре розуміти зв'язок між інструментом 4Ws з ПЗПСП та різними інструментами Кластерів (для прикладу див. Додаток 1).

Застосування Таблиці для збору даних 4Ws

Додаток під назвою Таблиця для збору даних 4Ws – файл у форматі Excel – складається з 3 аркушів. На першому аркуші поданий вступ. На другому аркуші – додаток «Таблиця для збору даних 4Ws», яку заповнює організація, що бере участь у складанні 4Ws. З пунктами, які потрібно заповнити, можна ознайомитись у Таблиці 1. Третій аркуш використовується лише в рекомендаційних цілях. На даному аркуші викладені коди послуг у сфері ПЗПСП, які можна переглянути в Таблиці 2 (див. зворотну сторону обкладинки цієї публікації).

Застосування Таблиці для збору даних 4Ws

- Таблиця 2 (див. зворотну сторону обкладинки) містить коди та підкоди тих видів послуг у сфері ПЗПСП, які найчастіше проводять під час надзвичайної ситуації та які включені в Таблиці для збору даних 4Ws. Перелік кодів послуг у сфері ПЗПСП не можна вважати вичерпним. Категорія «інші (вказіть які)» використовується для документування послуг, яких не включено до переліку.
- Перелік кодів та підкодів послуг у сфері ПЗПСП відображає те, що зазвичай відбувається під час та після надзвичайної ситуації. Це не обов'язково найкращі практики. Аби організації змогли реагувати якомога відкритіше, цей перелік не слід сприймати як набір рекомендацій або, навпаки, застережень проти потенційно недоречних послуг.
- Послуги, подані у Таблиці 2, поділені на (а) послуги, націлені на громаду (послуги 1-6 націлені на громади та групи всередині громади), (б) послуги, націлені на окремі випадки (послуги 7-10 націлені на визначених осіб серед постраждалого населення) та (в) загальні послуги (послуга 11).

- Психологічну підтримку гуманітарних працівників необхідно віднести до загальних послуг (підкод 11.5); коди 7-10 не слід використовувати для опису підтримки гуманітарних працівників.
- Часто користувачі цього інструменту ставлять запитання, як встановити зв'язок між кодами видів послуг, Планами дій і Пірамідою з Керівництва МПК. Такий взаємозв'язок описано в Додатку 2. Цей додаток містить корисну інформацію, яку можна використовувати під час семінарів з Керівництва МПК.
- Перелік кодів послуг у сфері ПЗПСП не включає послуги, які належать до ключових послуг певних секторів, наприклад, управління клінікою чи надання послуг із забезпечення захисту, в які не включено окремий чітко окреслений елемент психологічної підтримки. Припускається, що картування таких послуг здійснюється відповідними секторами/кластерами.

РАМКА 1: ПРИКЛАДИ НЕЩОДАВНО ПРОВЕДЕНИХ ОЦІНЮВАНЬ ПОСЛУГ З ПЗПСП З ВИКОРИСТАННЯМ ІНСТРУМЕНТУ 4WS

Йорданія (2009) і Непал (2010)

Двоє експертів оцінювачів, які представляли місцеву міжкластерну координаційну групу з питань ПЗПСП, надіслали електронною поштою Таблицю для збору даних 4Ws всім організаціям із проханням заповнити її. Проте вони отримали відповідь лише від окремих організацій. Експерти згодом відвідали та зателефонували до всіх організацій, щоб обговорити дані разом з працівниками, які відповідали за заповнення таблиці. Ця розмова допомогла прояснити незрозумілі запитання, підтвердити відповіді та отримати дані, яких бракувало.

Як з'ясувалось, для організацій, які вказали невелику кількість послуг, телефонних інтерв'ю було достатньо. Проте, якщо організації звітували про надання великої кількості послуг або ж не могли належним чином заповнити таблицю, було важливо проводити особисті зустрічі.

Було складено звіт з аналізом даних, який потім розіслали організаціям, котрі в свою чергу висловили вдячність. Згодом Йорданія оновила дані в 2010/2011 роках та в 2012 році.

Гаїті (2010)

На Гаїті, експерт з проведення оцінювання, який представляв міжкластерну робочу групу з питань ПЗПСП, розіслав організаціям електронною поштою Таблицю для збору даних 4Ws, але відповідей отримано небагато. Потім експерт представив інструмент на міжвідомчій зустрічі групи, пояснивши як користуватися інструментом. Експерт зауважив, що «це не просто частина бюрократичного процесу, а радше спосіб показати всю ту гарну роботу, яку ви робите для суспільства, та переконатися, що в програмі реагування немає жодних прогалин. Також ми надамо вам звіт про зібрані дані, що допоможе здійснювати належні перенаправлення». Учасників попросили заповнити таблицю 4Ws у паперовому вигляді під час зустрічі.

Робочу версію звіту з аналізу результатів було розіслано всім організаціям, що в свою чергу заохотило кілька запізнілих організацій поділитися своїми даними, які захопили взяти участь в оцінюванні. Процес повторювали щомісяця. З часом, у заходах зі збору даних було зміщено акцент на отримання зворотного зв'язку від організацій, які не надавали свою інформацію. З такими агентствами зв'язувалися по телефону, електронній пошті чи особисто.

Інформація виявилася корисною для організацій під час планування їхньої діяльності у сфері ПЗПСП. Наприклад, одна організація дізналася про невелику кількість послуг для старших людей у конкретному регіоні і врахувала цю прогалину при плануванні своєї програми. ПЗПСП – це одна з небагатьох сфер гуманітарної діяльності, яка змогла надати актуальні вичерпні звіти 4Ws на основі даних, отриманих від більш ніж 100 організацій, що брали участь в програмі реагування на Гаїті після землетрусу. Багато організацій, в тому числі урядових, відзначили доцільність проведення аналізу прогалин, що був частиною звітів. Вони також позитивно оцінили можливість ознайомитись з послугами інших організацій та отримати їхні контактні дані.

Використання цього інструменту картування

Перш ніж вирішити чи використовувати інструмент 4Ws з питань ПЗПСП, потрібно з'ясувати, чи таку інформацію вже збирають, чи можливо її було б простіше отримати за допомогою інших інструментів 4Ws, які вже використовуються Кластерами з охорони здоров'я, освіти та захисту (дітей). Потрібно знайти спосіб уникнути повторень при проведенні оцінювання 4Ws. Також необхідно надати підтримку Кластерам у розробці опису своїх власних кодів, якщо вони стосуються ПЗПСП.

Для впровадження інструменту 4Ws у сфері ПЗПСП пропонуються наступні кроки:

1. Адаптуйте Таблицю для збору даних 4Ws до місцевого контексту². Просимо звернути увагу на те, що в таблиці є кілька додаткових факультативних запитань (див. Таблицю 1), і ухвалити рішення про те, чи використовувати ці запитання. У разі сумнівів, не ставити занадто багато запитань, щоб не перевантажувати зайнятих людей запитаннями про дані, які, можливо, ніхто не аналізуватиме.
2. Перекладіть Таблицю для збору даних 4Ws на місцеву мову в разі необхідності. Додайте файл, перекладений на місцеву мову в Таблицю (так, щоб всі пункти були викладені двома мовами, в тому числі мовою місцевого населення). Таким чином, можливо, більша кількість НУО відповість на запит та надасть свої дані.
3. Зв'яжіться з урядом країни та місцевим представництвом Управління ООН з координації гуманітарних питань (чи будь-яким іншим координуючим агентством ООН в країні) та повідомити про цей захід; отримати стандартне написання і коди³ географічних територій з визначенням їх кордонів. Координуюче агентство матиме можливість скласти єдину загальну карту послуг гуманітарної допомоги в регіонах лише у випадку, що всі географічні території, де надаються послуги, мають однакове написання та визначення.
4. Ухваліть рішення про обсяги збору даних. Коли під час надзвичайних ситуацій в країнах працює дуже багато різних гуманітарних організацій з питань ПЗПСП, можна вирішити зменшити обсяг роботи, збираючи на початку дані лише стосовно змінних А-М (Таблиця 1), і лише потім зібрати дані стосовно кодів N-S.

² Можливо, деякі запитання та категорії потрібно буде додати, видалити чи змінити. Також потрібно ухвалити рішення про те, наскільки детальним має бути опис місцезнаходження (наприклад, чи вказувати назви міст, назви районів чи GPS координати).

³ Для зручності коди регіонів можна вказати на окремому аркуші Таблиці для збору даних 4Ws.

5. Розробіть стратегію збору даних. Існує кілька способів зібрати дані (Текстова вставка 1). Збір повних даних потребує значного впливу та наполегливості. Як перші корисні кроки можна рекомендувати представлення інструменту на зустрічах з координування та направленням організаціям листів із проханням заповнити таблицю (див. зразок листа у Текстовій вставці 2). Потім процес збору даних можна контролювати під час засідань, телефонних дзвінків або особистих зустрічей.
6. При зборі даних важливо охопити всі агентства. Потрібно включити дані всіх раніше існуючих урядових та неурядових надавачів послуг, місцевих університетів, місцевих релігійних та громадських організацій.
7. Завжди пояснюйте мету заходу та повідомляйте, що зібрані дані будуть у вільному доступі, коли робите запит на отримання даних.
8. Перевіряйте отримані дані на наявність невідповідностей та помилок. Необхідно повторно зв'язатися з організаціями, якщо були виявлені певні нелогічні дані (наприклад, два психоаналітики не можуть проконсультувати 2000 осіб за місяць).

РАМКА 2: ПРИКЛАД ЛИСТА-ЗАПИТУ НА ОТРИМАННЯ ДАНИХ 4WS, ЩО НАДСИЛАЄТЬСЯ ДО ОРГАНІЗАЦІЙ

Шановний(а).....

Я звертаюся до Вас від імені [назва координаційної групи]. Ми працюємо над звітом про діяльність у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП) в [регіон] та просимо Вас про допомогу. Ми готуємо звіт про те Хто, де, коли і що робить (4Ws). Це допоможе виявити прогалини та покращити програму реагування.

Ми плануємо провести картування всіх наявних програм, в тому числі раніше існуючі послуги, які надає державний сектор та НУО.

В доданих файлах міститься Таблиця збору даних в форматі Excel, в якій вказано інформацію, що нас цікавить. **Просимо Вас заповнити таблицю для введення даних у файлі по кожному місцю, де Ви надаєте послуги чи підтримку? Будемо щиро вдячні, якщо Ви зможете прислати мені заповнений файл до [дата]?**

Крім того, я б хотів (-ла) зв'язатися з Вами по телефону / відвідати особисто для обговорення інформації, щоб переконатися, що всі дані вірно інтерпретовані. Якщо це можливо, я б хотів(ла) зв'язатися з Вами по телефону / зустрітися особисто [число]. Чи можливо це зробити?

Ми плануємо опублікувати звіт з метою підвищення рівня прозорості, покращення процесу координування та розвитку співпраці між всіма організаціями. Ми надішлемо Вам результати даного заходу, що, на нашу думку, стане в нагоді при здійсненні перенаправлень.

Якщо у Вас виникли будь-які запитання, Ви можете зв'язатися зі мною електронною поштою чи по телефону у будь-який час [адреса електронної пошти, номер телефону].

Дякую за розгляд нашого прохання.

З повагою....

9. За можливості, особисто відвідайте організацію та поговоріть з особою, яка відповідає за програму. Інтерв'юери можуть поставити кілька додаткових запитань, щоб краще зрозуміти програму (див. Додаток 2). Відповіді на такі запитання можуть бути корисними для осіб, які координують діяльність у сфері ПЗПСП. Проте, такі додаткові запитання варто ставити лише тоді, коли інтерв'юери чітко розуміють, як їх можна використати для покращення програми реагування.
10. Зведіть всі дані в один файл «загальна таблиця відповідей», в якому на різних аркушах будуть подані дані за різними регіонами.
11. Остаточо відредагуйте дані в загальній таблиці відповідей. Наприклад, перевірте правильність і однаковість написання назв організацій, міст тощо; це потрібно для проведення подальшого статистичного аналізу.
12. Зіставте зібрані дані з відповідними даними, зібраними Кластерами з охорони здоров'я, освіти та захисту (дітей) та прояснити виявлені невідповідності (зв'язавшись з відповідними організаціями).
13. За необхідності згрупуйте дані за категоріями. Дані про цільові групи потрібно закодувати після проведення збору даних.⁴
14. Додайте фільтри в колонки загальної таблиці відповідей (так буде простіше знаходити необхідні дані про послуги/організацію). Відео «Автоматичні фільтри в Excel» розповідає, як додавати та користуватись фільтрами (http://www.youtube.com/watch?v=234GasE_W9k). Це підвищить спроможність організацій здійснювати ефективні перенаправлення.⁵
15. Підготуйте підсумковий звіт щодо зібраних даних.⁶ У звіті потрібно вказати наявні прогалини у відповідях. Також можна включити наступні форми аналізу:
 - (a) Секторні діаграми, гістограми і таблиці. Наприклад:
 - (i) Повторюваність/періодичність різних існуючих та запланованих послуг (використовуючи 11 кодів, описаних в Таблиці 2 на звороті, див. Додаток 4 для прикладу)

4 Можна використовувати наступні коди: невизначена підгрупа = 1; жінки = 2; чоловіки = 3, діти (0-6) = 4, діти (7-12) = 5, діти (13-18) = 6, люди похилого віку = 7, інші визначені підгрупи населення (вкажіть які саме, наприклад, жертви тортур, інваліди) = 8, надавачі послуг (вкажіть які саме, наприклад, вчителі) = 9. Зауважте, що можна використовувати кілька кодів.

5 Приклади файлів з даними з Гаїті, Йорданії та Непалу можна переглянути за посиланням mhps.net/4Ws або див. Вставку 1 для додаткової інформації.

6 Приклади звітів з Йорданії, Лівії та Непалу можна переглянути за посиланням mhps.net/4Ws або див. Вставку 1 для додаткової інформації. Зокрема, звіт 2011 року по Йорданії є гарним прикладом того, як можна презентувати дані (потрібно вказати та завантажити).

- (ii) Повторюваність/періодичність різних послуг на 100 000 осіб
 - (iii) Повторюваність/періодичність різних послуг для різних груп населення
 - (iv) Повторюваність/періодичність підвидів послуг (використовуючи 45 підкодів, описаних в Таблиці 2)
 - (v) Порівняння повторюваності/періодичності послуг, націлених на громаду та на окремих осіб.
- (b) Картування послуг за наданими даними і їх позначення на піраміді Керівництва МПК з ПЗПСП (див. Додаток 3).
 - (c) Секторні діаграми, гістограми та карти з прив'язкою основної інформації до географічних даних. Можливо, потрібно буде вказати загальну кількість населення в різних регіонах або ж вказати частотність надання послуг на 100 000 осіб.
 - (d) Перелік контактних даних всіх організацій, які надали дані.
16. Негайно направте звіт та файл із загальною таблицею відповідей основним зацікавленим сторонам, у тому числі:
- (a) Всім, хто надав дані;
 - (b) Всім, кого попросили надати дані, але хто їх не надав (Варто зазначити, що завдяки цьому вони можуть захотіти надати дані із запізненням або ж взяти участь у подібних заходах у майбутньому);
 - (c) Представникам уряду;
 - (d) Координатору гуманітарної діяльності;
 - (e) Керівництву всіх кластерів/секторів;
 - (f) Регіональному представництву Управління ООН з координації гуманітарних питань чи будь-якому іншому агентству ООН, відповідальному за процес картування послуг;
 - (g) Відповідним гуманітарним веб-сайтам.
17. Обговоріть прогалини із зацікавленими сторонами і перейдіть до покращення програми.
18. Регулярно оновлюйте дані та звіти (наприклад, розповсюджуйте оновлений звіт один раз на місяць, якщо криза швидко прогресує). Оновлення даних можна проводити по телефону або електронною поштою, зазвичай це не потребує багато зусиль від організацій, що працюють на місцях.

Необхідні ресурси

- Час та людські ресурси, потрібні для заповнення таблиці 4Ws, залежать від масштабу кризи.
- Під час масштабної кризи і великої кількості організацій у сфері ПЗПСП, можливо в перші місяці потрібен один менеджер з інформації на повний день, а в наступні місяці – достатньо одного менеджера з інформації на неповний день.

- Мінімальні вимоги до навичок та вмій менеджера з інформації:
 - (a) Вміння підтримувати добрі міжособистісні стосунки;
 - (b) Здатність швидко вчитися та розуміти значення різних категорій 4Ws у сфері ПЗПСП;
 - (c) Наполегливість під час збору даних;
 - (d) Здатність швидко оволодіти програмами роботи з таблицями (наприклад, Excel);
 - (e) Здатність швидко навчитися вести базу даних, аналізувати дані, будувати графіки та готувати звіти;
 - (f) Знання місцевої мови або можливість перекладу.
- Менеджер з інформації, швидше за все, буде співпрацювати з технічним експертом (на неповній зайнятості), який контролюватиме виконання завдань, наприклад, буде перевіряти логічну сумісність зібраних даних та забезпечувати належну якість аналізу даних та звітів.

Обмеження

- Процес отримання даних від різних організацій потребує певних важелів. У багатьох ситуаціях лише агентства, на яких покладена відповідальність щодо координування, зможуть успішно зібрати дані.
- Збір даних, в основному, відбувається шляхом отримання самостійно складених звітів. Деякі організації можуть вирішити подати неточні дані, які б показували їх в позитивному світлі.
- Метод оцінює відсутність та наявність послуг та підтримки, але не оцінює їхню якість.

Останні два обмеження рекомендовано вказувати в звітах, складених на основі зібраних даних.

Можливості

- Збір даних можна полегшити шляхом використання таких інструментів, як програми управління базами даних (наприклад, Access) і додатків (наприклад, для смартфонів).
- Цей інструмент 4Ws можна використовувати для аналізу гуманітарної діяльності та послуг у сфері ПЗПСП по-різному. Дані аналізу 160 програм, реалізованих в різних країнах світу, наведені у Додатку 5.

ТАБЛИЦЯ 1: ГРАФИ, ЯКІ ПОТРІБНО ЗАПОВНИТИ НА ДРУГОМУ АРКУШІ ТАБЛИЦІ ДЛЯ ЗБОРУ ДАНИХ 4WS

- A. Дата надання чи оновлення цієї інформації
- B. Назва організації, яка реалізує програму *
- C. Назва(и) інших організацій, разом з якими проводиться ця діяльність (якщо це спільний проект)**
- D. ПІБ координатора
- E. Номер телефону координатора
- F. Адреса електронної пошти координатора
- G. Регіон/район, де реалізується проект
- H. Місто/район, де реалізується проект
- I. Географічний код місця наданий урядом/Управлінням ООН з координації гуманітарних питань
- J. Код послуги у сфері ПЗПСП
- K. Підкод послуги у сфері ПЗПСП
- L. Опис послуги одним реченням (для підкоду «Інше» чи будь-якої іншої послуги, яка чітко не визначена в описі підкоду)
- M. Цільова(і) група(и) (вказати вік групи, якщо це важливо)
- N. Кількість осіб у цільовій групі, які безпосередньо отримували підтримку протягом останніх 30 днів
- O. Ця послуга (1) на даний момент надається, (2) отримала фінансування, але ще не реалізується або (3) не отримала фінансування і не реалізується
- P. Дата початку реалізації послуги (для послуг, що на даний момент надаються, вказати фактичну дату початку, а не дату, яку було вказано в проекті)
- Q. Дата закінчення (вказати дату закінчення виділеного фінансування)

Факультативні запитання (П'ять наступних факультативних запитань дозволяють краще зрозуміти потенційну якість і обсяги доступних послуг, проте в перші тижні або місяці серйозної кризи ці запитання можуть бути занадто детальними)

- R. Кількість і функції працівників з питань ПЗПСП, які надають цю послугу (наприклад, 4 громадських волонтери, 1 психолог та 1 медсестра)
- S. Предмет та тривалість не академічного навчання з ПЗПСП (наприклад, медсестри пройшли одностороннє навчання з надання першої психологічної допомоги)
- T. (якщо можливо) Доступність послуги (наприклад, місця дружні до дітей чи клініка працюють 40 годин на тиждень)
- U. Де надаються послуги з ПЗПСП? (вдома у клієнтів, клініці, громадських місцях, тощо)
- V. Чи передбачена плата за отримання цих послуг/підтримки?

* Організація, яку потрібно внести в цю графу, повинна бути агентством, яке реалізує програму, а не фінансує (тобто тут не потрібно вказувати донора).

** Під час аналізу даних потрібно бути уважним і уникати повторного підрахунку спільних програм різних організацій.

ДОДАТОК 1. ЗВ'ЯЗКИ МІЖ КОДАМИ ПОСЛУГ ЗА 4WS У СФЕРІ ПЗПСП ТА КОДАМИ СИСТЕМИ КАРТУВАННЯ НАЯВНИХ ПОСЛУГ ТА РЕСУРСІВ КЛАСТЕРУ З ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я (HERAMS)

Коди видів послуг за 4Ws у сфері ПЗПСП	Коментарі	Відповідні коди HeRAMS
7. (Особистісно-орієнтована) психологічна робота	Присвоєно код HeRAMS C81, лише якщо (орієнтована на окремі випадки) психосоціальна робота проводиться в громаді	C81 (медико-соціальна допомога у випадках неінфекційних хвороб, травм та проблемами з психічним здоров'ям) Сприяння самопомозі, надання базового догляду та підтримки, визначення та направлення складних випадків на лікування, проведення подальшого контролю осіб, які отримували медичні та соціальні послуги (особи з хронічними захворюваннями та інвалідністю).
8. Психологічна інтервенція	Присвоєно код HeRAMS C81, лише якщо в громаді надається психологічна підтримка	
7. (Особистісно-орієнтована) психологічна робота	Присвоєно код HeRAMS C84, лише якщо (орієнтована на окремі випадки) психосоціальна робота проводиться центрами ПМСД	P84 (первинна медико-санітарна допомога: психічне здоров'я): Охорона психічного здоров'я: підтримка осіб з гострим дистресом та тривожністю, управління випадками тяжких та поширених психічних розладів
8. Психологічна інтервенція	Присвоєно код HeRAMS C84, лише якщо психологічна підтримка надається фахівцями ПМСД	
9. Клінічне ведення психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я (наприклад, ПМСД, відділами післяопераційного догляду)	Присвоєно код HeRAMS C84	
7. (Орієнтована на окремі випадки) психосоціальна робота	Присвоєно код HeRAMS S82 або S83, лише якщо (орієнтована на окремі випадки) психосоціальна робота	S82 або S83: Спеціалізовані послуги з охорони здоров'я

ДОДАТОК 2: ДОДАТКОВІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ НАПІВСТРУКТУРОВАНОГО ІНТЕРВ'Ю ДЛЯ КРАЩОГО РОЗУМІННЯ ЗМІСТУ ПОСЛУГ

Далі подано приклад додаткових факультативних запитань для проведення напівструктурованого інтерв'ю, які інтерв'юер з великим досвідом роботи в сфері ПЗПСП може поставити, для кращого розуміння програми. Ці запитання не є частиною системи 4Ws. Проте відповіді на ці запитання можуть бути корисними для координування дій в межах програми реагування.

- Коли ви кажете, що запроваджуєте [ПРИКЛАД: простори, дружні до дітей чи надаєте психологічні консультації], чи не могли б Ви розповісти, що саме Ви робите?
- Як ви заохочуєте людей до участі? Чи є у вас якісь критерії для включення чи виключення учасників?
- Які типи навчальних програм пройшов ваш персонал? Які теми піднімалися під час навчання? Коли і як довго таке навчання тривало? Хто проводив навчання?
- В якому обсязі ви можете проводити технічний контроль? Як ви організуєте такий контроль?
- Чи не могли б ви мені розповісти про Ваші процедури перенаправлення? До кого ви зазвичай здійснюєте перенаправлення?
- Чи підтримуєте ви зв'язки з (іншими) громадськими організаціями? ЯКЩО ТАК, як? З якими організаціями ви підтримуєте зв'язки?
- (для міжнародних організацій) Чи підтримуєте ви зв'язки з національними урядовими та неурядовими програмами? Як?
- Як ви здійснюєте моніторинг та оцінку програм?

ДОДАТОК 3. ПОРІВНЯННЯ КОДІВ ПОСЛУГ ЗА 4WS У СФЕРІ ПЗПСП З КЕРІВНИЦТВОМ МПК З ПЗПСП

Код послуги у сфері ПЗПСП (4Ws)	Номер Плану дій з Керівництва МПК	Рівень піраміди з Керівництва МПК
1. Поширення інформації в громаді	Інформація про поточну ситуацію, зусилля з надання допомоги та доступні послуги: 8.1 Повідомлення про позитивний копінг: 8.2	3 Якщо адаптовано для конкретних груп 2 Якщо адаптовано для загального населення та стосується позитивних стратегій копінгу (поширення інформації про підтримку громади) 1 Якщо адаптовано для загального населення та стосується надзвичайної ситуації, заходів з надання допомоги та законних прав
2. Створення сприятливих умов для мобілізації громади, організації громади, керування чи контролю громади рf програмою надання допомоги в умовах надзвичайної ситуації	5.1	1
3. Зміцнення програм підтримки громади та сім'ї	Колективні ритуали зцілення: 5.3 Інше: 5.2	3 Якщо цільова підтримка надається з метою сприяння соціальній інтеграції осіб чи маргінальних груп 2 Якщо діяльність націлена на зміцнення програм підтримки громади та сім'ї
4. Безпечні місця	Як частина захисту: 3.2 (Ключова дія 5) Як частина громадської організації: 5.1 (Ключова дія 5) Як частина посилення програм підтримки громади та сім'ї: 5.2 (основна дія 4) Як частина освіти: 7.1 (основна дія 1)	2 (та інколи 3)
5. Психосоціальна підтримка в сфері освіти	Як частина освіти 7.1	1, 2 чи 3
6. Підтримка, в тому числі з урахуванням соціальних/ психосоціальних факторів під час надання послуг із захисту, охорони здоров'я, харчування, тимчасового житла, планування поселення, водопостачання, санзабезпечення	В захисті: 3.1, 3.2 В послугах з охорони здоров'я (соціальні аспекти): 6.1 (Ключова дія 1) В харчуванні: 9.1 В забезпеченні житлом і плануванні поселення: 10.1 В водопостачанні та санзабезпеченні: 11.1	1 (зазвичай)
7. (Орієнтована на особу) психосоціальна робота	Перша психологічна допомога: 4.4 (Ключова дія 6), 5.2 (Ключова дія 5), 6.1 (Ключова дія 5) Інше: Подається в 5.2 (Ключова дія 5)	Змінний показник
8. Психологічна інтервенція	Індивідуальний чи груповий психологічний дебрифінг: не розкривається Базове психологічне консультування для осіб: не розкривається Базове консультування для груп та родин: не розкривається Інтервенції пов'язані з проблемами внаслідок зловживання алкоголем та/чи психоактивними речовинами: 6.5 Психотерапія: не розкривається	4. При залученні класичної психотерапії 3. інше
9. Клінічне ведення психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я (наприклад, ПМСД, відділами післяопераційного догляду)	6.2	4
10. Клінічне ведення психічних розладів надавачами спеціалізованих послуг з психічного здоров'я (наприклад, психіатрами, психіатричними медсестрами і психологами, що працюють в центрах ПМСД/медичних закладах/психіатричних клініках)	Якщо спеціаліст закріплений за центром ПМСД: 6.2 Психіатричні клініки: 6.3.	4
11. Загальні послуги з підтримки в сфері ПЗПСП	Аналіз/оцінювання ситуації: 2.1 Навчання/орієнтація: 4.3 Технічний або клінічний контроль: 4.3 Психосоціальна підтримка персоналу/волонтерів: 4.4 Дослідження: не розкривається	Не застосовне (за винятком навчання та супервізії, які можна позначити на піраміді в залежності від змісту та мети навчання та супервізії)

ДОДАТОК 4. ПРИКЛАД ДАНИХ 4WS, ОТРИМАНИХ ЗІ ЗВІТНОСТІ В ЙОРДАНІЇ (2010/2011)

Схема (3) Концентрація/повторюваність за видом послуги



Код послуги	Опис кодів послуг за 4Ws
Послуга 1	Поширення інформації в громаді
Послуга 2	Створення сприятливих умов для мобілізації громади, організації громади, керування чи контролю громади над програмою надання допомоги в умовах надзвичайної ситуації
Послуга 3	Зміцнення програм підтримки громади та сім'ї
Послуга 4	Безпечні місця
Послуга 5	Психосоціальна підтримка в сфері освіти
Послуга 6	Підтримка, в тому числі з урахуванням соціальних/психосоціальних факторів під час надання послуг із захисту, охорони здоров'я, харчування, тимчасового житла, планування поселення чи водопостачання та санзабезпечення
Послуга 7*	(Орієнтована на особу) психосоціальна робота
Послуга 8*	Психологічна інтервенція (наприклад, психологічне консультування, психотерапія)
Послуга 9*	Клінічне ведення психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я (наприклад, ПМСД, відділами післяопераційного догляду)
Послуга 10*	Клінічне ведення психічних розладів надавачами спеціалізованих послуг у сфері психічного здоров'я (наприклад, психіатрами, психіатричними медсестрами і психологами, що працюють в центрах ПМСД/медичних закладах/психіатричних клініках)
Послуга 11	Загальні послуги з підтримки в сфері ПЗПС

* Варто зазначити: деякі послуги в графах Послуга 7 та 8 можна також присвоїти код Послуги 9 та 10, якщо їх надають в закладах охорони здоров'я. Отже, категорії 7-10 не є взаємовиключними.

ДОДАТОК 5. АНАЛІЗ ДАНИХ 4Ws ЗГІДНО ЗВІТНОСТІ 160 ПРОГРАМ У СФЕРІ ПЗПСР, РЕАЛІЗОВАНИХ У ВСЬОМУ СВІТІ *

Послуга	Кількість N (%):
Орієнтовані на громаду (Будь-яка категорія з 1 - 6: 70,0%)	
1. Поширення інформації в громаді	
1.1. Інформація про поточну ситуацію	21 (13.1)
1.2. Психоедукація/підвищення рівня обізнаності	31 (19.4)
1.3. Надання іншої інформації	0 (0.0)
Будь-яка категорія 1	43 (26.9)
2. Створення сприятливих умов для мобілізації громади, організації громади, керування чи контролю громади за програмою надання допомоги в умовах надзвичайної ситуації	
2.1. Підтримка гуманітарних програм, ініційованих громадою	13 (8.1)
2.2. Підтримка громадської діяльності шляхом організації зустрічей	17 (10.6)
2.3. Інші види мобілізації громади	5 (3.1)
Будь-яка категорія 2	27 (16.9)
3. Зміцнення програм підтримки громади та сімей	
3.1. Сприяння соціальній підтримці, ініційованій громадою	34 (21.3)
3.2. Зміцнення програм підтримки батьків /сім'ї	23 (14.4)
3.3. Сприяння підтримці громадою вразливих осіб	37 (23.1)
3.4. Структуровані соціальні послуги	19 (11.9)
3.5. Організовані рекреаційні/творчі послуги	27 (16.9)
3.6. Заходи, спрямовані на ранній розвиток дітей	10 (6.3)
3.7. Створення сприятливих умов для традиційної, духовної та релігійної підтримки корінного населення	11 (6.9)
3.8. Інші види підтримки громади/сім'ї	2 (1.3)
Будь-яка категорія 3	77 (48.1)
4. Безпечні місця	
4.1. Простори, дружні до дітей	34 (21.3)
4.2. Інші безпечні місця	5 (3.1)
Будь-яка категорія 4	38 (23.8)
5. Психосоціальна підтримка в сфері освіти	
5.1. Психосоціальна підтримка шкільних вчителів	8 (5.0)
5.2. Психосоціальна підтримка учнів в школах	25 (15.6)
5.3. Інша психосоціальна підтримка в сфері освіти	2 (1.3)
Будь-яка категорія 5	27 (16.9)
6. Підтримка, в тому числі з урахуванням соціальних/психосоціальних факторів під час надання послуг із захисту, охорони здоров'я, харчування, тимчасового житла, планування поселення, водопостачання та санзабезпечення	
6.1. Орієнтація/ захист прав гуманітарних працівників	26 (16.3)
6.2. Інші види підтримки з метою просування участі в секторах	2 (1.3)
Будь-яка категорія 6	26 (16.3)

ДОДАТОК 5. АНАЛІЗ ДАНИХ 4Ws ЗГІДНО ЗВІТНОСТІ 160 ПРОГРАМ У СФЕРІ ПЗПСР, РЕАЛІЗОВАНИХ У ВСЬОМУ СВІТІ *(ПРОДОВЖЕННЯ)

Послуга	Кількість N (%):
Орієнтовані на окремі випадки (Будь-яка категорія з 7 – 10: 62,5%)	
7. (Орієнтована на особу) психосоціальна робота	
7.1. Перша психологічна допомога	15 (9.4)
7.2. Направлення вразливих осіб для отримання гуманітарних послуг загального характеру	18 (11.3)
7.3. Інша психосоціальна робота (орієнтована на окремі випадки)	5 (3.1)
Будь-яка категорія 7	32 (20.0)
8. Психологічна інтервенція	
8.1. Базове психологічне консультування для окремих осіб	63 (39.4)
8.2. Базове психологічне консультування для груп / сімей	32 (20.0)
8.3. Інтервенції пов'язані із зловживанням алкоголем / психоактивними речовинами	8 (5.0)
8.4. Психотерапія	15 (9.4)
8.5. Індивідуальний або груповий психологічний дебрифінг	5 (3.1)
8.6. Інші психологічні інтервенції	0 (0.0)
Будь-яка категорія 8	78 (48.8)
9. Клінічне ведення психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я (наприклад, ПМСД, післяопераційного відділами)	
9.1. Нефармакологічне лікування	5 (3.1)
9.2. Фармакологічне лікування	4 (2.5)
9.3. Визначення, перенаправлення та контроль соціальними працівниками	22 (13.8)
9.4. Інший вид неспеціалізованого клінічного ведення	0 (0.0)
Будь-яка категорія 9	28 (17.5)
10. Клінічне ведення психічних розладів надавачами спеціалізованих послуг у сфері психічного здоров'я (наприклад, психіатрами, психіатричними медсестрами і психологами з центрів ПМСД, медичних закладів та психіатричних клінік)	
10.1. Нефармакологічне лікування	24 (15.0)
10.2. Фармакологічне лікування	10 (6.3)
10.3. Стационарне лікування в психіатричних клініках	8 (5.0)
10.4. Інший вид спеціалізованого клінічного ведення	2 (1.3)
Будь-яка категорія 10	31 (19.4)
11. Загальні послуги з підтримки в сфері ПЗПСР (63,1%)	
11.1. Аналіз / оцінювання ситуації	34 (21.3)
11.2. Навчання / орієнтація	81 (50.6)
11.3. Технічна або клінічна супервізія	26 (16.3)
11.4. Психосоціальна підтримка персоналу / волонтерів	12 (7.5)
11.5. Дослідження, моніторинг та оцінка	32 (20.0)
11.6. Інші послуги загального характеру	6 (3.8)
Будь-яка категорія 11	101 (63.1)

*Розроблено на основі джерела: Mental health and psychosocial support in humanitarian settings: linking practice and research". Lancet. 2011 Oct 29;378(9802):1581-91. (веб-додаток Таблиця А1)

ТАБЛИЦЯ 2. КОДИ ТА ПІДКОДИ РІЗНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПЗПСП

СПЕРШУ ПРОЧИТАЙТЕ ЦІ ЗАУВАЖЕННЯ!

- ПЗПСП означає психічне здоров'я та психосоціальну підтримку.
- Перелік містить найбільш поширені послуги в сфері ПЗПСП під час масштабних гуманітарних криз.
- Перелік невичерпний. Необхідно також використовувати категорію «інше (опишіть в колонці С аркушу для вводу даних)» для документування послуг, яких немає в переліку.
- Перелік має описовий характер, це не вказівка. Доцільність або недоцільність послуг не оцінюється. Деякі послуги можуть бути суперечливими. Для ознайомлення з рекомендованими практиками див. Керівництво МПК (2007).

ІНСТРУКЦІЯ: ВНЕСІТЬ ВІДПОВІДНІ КОДИ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПЗПСП (ДИВ. КОЛОНКУ А ДАЛІ) ТА СУБКОДИ (ДИВ. КОЛОНКУ В ДАЛІ) В КОЛОНКАХ А ТА В АРКУШІ ДЛЯ ВНЕСЕННЯ ДАНИХ. ПРИ ПРОВЕДЕННІ МАСШТАБНИХ РОБІТ В РЕГІОНІ, ОБИРАЙТЕ СУБКОД «ІНШЕ».

	Колонка А: Код послуги у сфері ПЗПСП (4Ws)	Колонка В: Приклади інтервенцій з субкодами. Зазначте всі відповідні послуги.
Орієнтовані на громаду (націлені на громаду або певні сектори громади)	1. Поширення інформації в громаді	1.1 Інформація про поточну ситуацію, програму допомоги чи наявні послуги в цілому 1.2 Інформування про психічне здоров'я та психосоціальну підтримку (напр., про позитивний копінг чи про наявні послуги у сфері ПЗПСП) / про підтримку громади 1.3 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	2. Створення сприятливих умов для мобілізації громади, організації громади, керування чи контролю громади за програмою надання допомоги в умовах надзвичайної ситуації	2.1 Підтримка програми допомоги ініційованої громадою 2.2 Підтримка громадських центрів/зустрічей для обговорення, вирішення проблем та розроблення плану заходів членами громади щодо реагування на надзвичайну ситуацію 2.3 Інше (опишіть в колонці С на аркуші для внесення даних)
	3. Зміцнення програм підтримки громади та сім'ї	3.1 Підтримка послуг з соціальної підтримки, ініційованої громадою 3.2 Зміцнення програм підтримки батьків/сім'ї 3.3 Сприяння підтримці вразливих груп громадою 3.4 Структуровані соціальні послуги (наприклад, групові заходи) 3.5 Структуровані рекреаційні або творчі послуги (не включають послуги дитячих центрів, які відносяться до 4.1) 3.6 Заходи, спрямовані на ранній розвиток дітей 3.7 Створення сприятливих умов для традиційної, духовної та релігійної підтримки корінного населення 3.8 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	4. Безпечні місця	4.1 Простори, дружні до дітей 4.2 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	5. Психосоціальна підтримка в сфері освіти	5.1 Психосоціальна підтримка шкільних вчителів / іншого шкільного персоналу /навчальних центрів 5.2 Психосоціальна підтримка класів/груп дітей в школах/навчальних центрах 5.3 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	6. Підтримка, в тому числі з урахуванням соціальних/психосоціальних факторів під час надання послуг із захисту, охорони здоров'я, харчування, тимчасового житла, планування поселення, водопостачання, санзабезпечення	6.1 Орієнтація та адвокація за участі гуманітарних працівників/організацій щодо включення соціальних/ психосоціальних факторів в програми (вказати сектор в колонці С на аркуші для внесення даних) 6.2 Інше (опишіть в колонці С на аркуші для внесення даних)
Орієнтована на особу	7. Орієнтована на особу) психосоціальна робота	7.1 Перша психологічна допомога 7.2 Направлення вразливих осіб/сім'ей до надавачів певних ресурсів (напр., послуги з охорони здоров'я, продовольча допомога, громадські ресурси, тощо) та контроль за їх отриманням 7.3 Інше (опишіть в колонці С на аркуші для внесення даних)
	8. Психологічна інтервенція	8.1 Базове психологічне консультування для груп/сім'ей (вказати тип в колонці С на аркуші для внесення даних) 8.2 Інтервенції, пов'язані зі зловживанням алкоголем/психоактивними речовинами (вказати тип в колонці С на аркуші для внесення даних) 8.3 Психотерапія (вказати тип в колонці С на аркуші для внесення даних) 8.4 Індивідуальний або груповий психологічний дебрифінг 8.5 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	9. Клінічне ведення психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я (наприклад, ПМСД, медичними закладами, післяопераційного відділами)	9.1 Нефармакологічне лікування психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я (де можливо вказати тип підтримки, використовуючи категорії 7 та 8) 9.2 Фармакологічне лікування психічних розладів надавачами неспеціалізованих послуг з охорони здоров'я 9.3 Дії соціальних працівників з ідентифікації та перенаправлення осіб з психічними розладами і подальший контроль отримання клінічного лікування 9.4 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	10. Клінічне ведення психічних розладів надавачами спеціалізованих послуг з психічного здоров'я (наприклад, психіатрами, психіатричними медсестрами і психологами з центрів ПМСД/медичних закладів/ психіатричних клінік)	10.1 Нефармакологічне лікування психічних розладів надавачами спеціалізованих послуг з психічного здоров'я (де можливо вказати тип підтримки, використовуючи категорії 7 та 8) 10.2 Фармакологічне лікування психічних розладів надавачами спеціалізованих послуг з психічного здоров'я 10.3 Стационарне лікування в психіатричних клініках 10.4 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
	11. Загальні послуги з підтримки в сфері ПЗПСП	11.1 Аналіз/оцінювання ситуації 11.2 Моніторинг/оцінка 11.3 Навчання/ орієнтація (вказати тему в колонці С на аркуші для внесення даних) 11.4 Технічна або клінічна супервізія 11.5 Психосоціальна підтримка гуманітарних працівників (описати тип в колонці С на аркуші для внесення даних) 11.6 Дослідження 11.7 Інше (описати в колонці С на аркуші для внесення даних)
Загальні		

**Хто, де, коли, що робить
(також відомі як «4Ws») у
сфері психічного здоров'я та
психосоціальної підтримки:
Посібник з кодами послуг**