



THE ALLIANCE
FOR CHILD PROTECTION
IN HUMANITARIAN ACTION

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА: АДАПТИРОВАНИЕ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЕВ, КАСАЮЩИХСЯ
ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ, К УСЛОВИЯМ, ВОЗНИКШИМ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19 -
ВЕРСИЯ 2

РУКОВОДСТВО ПО ВЕДЕНИЮ СЛУЧАЕВ ПО ЗАЩИТЕ ДЕТЕЙ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19¹

ВВЕДЕНИЕ

Ведение случаев по защите детей (CP CM) является частью основных услуг, предоставление которых нельзя резко прекращать. Процесс необходимо адаптировать к условиям новых чрезвычайных ситуаций.² Это включает процедуру следования лучшим интересам ребенка (BIP) в местах поселения беженцев.³ Когда большинство школ и детских учреждений закрыты, а уровень стресса опекунов возрастает из-за переполненности места проживания семьи, дети подвергаются повышенному риску жестокого обращения, пренебрежения и эксплуатации. Кроме того, дети могут столкнуться со смертью опекуна или могут быть отделены от своих семей по многим причинам, например, из-за мер сдерживания, связанных с COVID-19. Поскольку на уровне сообществ эти риски часто скрыты и незаметны из-за новых ограничений, связанных с COVID-19, социальным работникам может быть еще сложнее выявить уязвимых детей, так как личные посещения или другие формы наблюдения невозможны. Таким образом, в наиболее неотложных случаях в пределах имеющейся нагрузки необходимо предоставить длительную поддержку с использованием адаптированных и соответствующих мер реагирования на новые риски сферы защиты детей и на новые переживания, связанные с пандемией.

Этот документ основывается на информации об имеющихся действиях по вопросам реагирования нескольких странах и рабочих групп по ведению случаев. В нем предоставлены рассуждения по адаптации вмешательств, касающихся защиты детей, к условиям пандемии COVID-19, а также для лучшего понимания важной роли ведения случаев в чрезвычайных ситуациях. В таблице ниже приведены предложения по планам на случай чрезвычайных ситуаций и адаптированные действия для каждого из восьми аспектов ведения случаев.⁴ В нем описаны приоритетные действия, которые следует рассмотреть, чтобы в дальнейшем оказывать поддержку в наиболее серьезных случаях, а также реагировать на новые случаи, возникшие во время вспышки. Даже если текущая ситуация с доступом к семьям не существенно влияет на ваш контекст, важно, чтобы органы, отвечающие за ведение случаев заранее оценивали потенциальные трудности, связанные с ограничением доступа к детям и семьям вследствие пандемии COVID-19.

Данное руководство было разработано Рабочей группой по ведению случаев Альянса по защите детей в гуманитарной деятельности, оно является приложением к Технической записке по защите детей во время пандемии COVID-19 (в.2).

¹ Предлагаемая цитата: Альянс по защите детей в гуманитарных действиях, Указания по ведению случаев по защите детей во время COVID-19, июнь 2020

² Стандарт 18 (Ведение дел) из Минимальных стандартов защиты детей в гуманитарных стандартах (2-е издание, 2019 г.) Альянс по защите детей в гуманитарных действиях

³ Процедура следования лучшим интересам ребенка (BIP), являющаяся частью более широкой системы ведения случаев в отношении беженцев.

⁴ На основе Глобального руководства по оценке качества ведения случаев (2019), Рабочая группа по ведению случаев, Альянс по защите детей в гуманитарных действиях

РЕАГИРОВАНИЕ НА ПАНДЕМИЮ И ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЕВ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Измените критерии определения приоритетности случаев согласно ситуации с COVID-19 и политики правительства в стране. Определите уровни риска для текущих и новых случаев в сфере защиты детей. В местах размещения беженцев следует учитывать детей, которые нуждаются в процесс определения наилучших интересов (*BID*).

Текущая нагрузка

Пересмотрите текущую нагрузку и определите новые уровни риска, в зависимости от ситуации с COVID-19. Предоставляйте приоритет случаям с высокой степенью риска. См. [Таблицу потоков персональных взаимодействий во время ведения случаев, которые касаются защиты детей](#), [Межведомственное руководство по ведению случаев в условиях социального дистанцирования, пример Ливана](#), а также [Дерево решений Международного комитета спасения по дистанционному ведению случаев](#).

Для всех случаев

Руководство должно провести встречу со специалистом, который ведет случаи; вместе они должны пересмотреть все случаи, находящиеся в работе, и определить их приоритетность. Такие встречи могут проходить дистанционно, если издан приказ «оставаться дома» или лично, если это возможно. Начните со случаев с высокой степенью риска. Для определения приоритетности, используйте следующие вопросы:

- В какой ситуации ребенок находится сейчас? Произошли ли какие-то незначительные или серьезные изменения, которые влияют на ребенка и/или его опекунов из-за пандемии?
- Какова вероятность того, что безопасность и благополучие ребенка ухудшатся вследствие текущего кризиса? (Определите конкретные риски и, если это возможно, задокументируйте их.)
- Какого рода поддержка необходима ребенку, и как будет учитываться безопасность специалиста по ведению случаев и ребенка во время каждого из действий, определенных как приоритетные? (Задокументируйте все в плане ведения случая, если это возможно.)

Осуществление социального сопровождения может потребовать изменений в зависимости от уровня кризиса в вашем контексте. Следует учитывать следующие варианты адаптации:

- Продолжайте личные встречи, только если это безопасно и целесообразно. Если запланирована личная встреча, обеспечьте [средства индивидуальной защиты \(СИЗ\)](#), заранее позвоните семье, узнайте, есть ли у ребенка, опекуна или любого члена семьи симптомы COVID-19, и считают ли они, что подверглись воздействию вируса. Если работник не может посетить место жительства ребенка, выберите альтернативное безопасное место для встреч, желательно на улице или в хорошо проветриваемом помещении.
- Используйте телефонную связь, если это доступно для ребенка и/или опекуна, как дополнение к встречам, или в качестве альтернативы посещениям.

Реагирование на пандемию и ведение случаев: Основные действия, продолжение

Для всех случаев, продолжение	<ul style="list-style-type: none">• Работайте с доверенными членами сообщества, волонтерами или членами комитета по защите детей, чтобы провести повторные встречи только если это безопасно и уместно.• Создайте или обновите планы безопасности для ребенка и/или опекуна и/или взрослого доверенного лица.• Определите, какие ресурсы нужны для внедрения предложенных изменений (например, пополнение телефона, материалы психосоциальной поддержки (PSS), разрешения на перемещение, контакты служб перенаправления и т.д.).• Назначьте резервного специалиста для работы со случаями, чтобы, если основной специалист по ведению случаев заболит или не сможет продолжать предоставлять услуги, резервный работник готов был его заменить. <p>Если службы ведения случаев модифицируются во время пандемии COVID-19, задокументируйте новый способ предоставления услуг и включите его как дополнение к стандартным операционным процедурам ведения случаев (SOP).</p>
Для случаев из группы высокого риска	<p>Продолжайте ведение всех случаев с высокой степенью риска. Если это безопасно для специалистов по ведению случаев, и в наличии имеются средства индивидуальной защиты, проводите личные встречи с тем, чьи случаи являются неотложными или опасными для жизни. Если правительством установлено ограничение передвижения, команды по ведению случаев и лидеры страны должны ходатайствовать, чтобы местные органы власти предоставили разрешения на безопасный доступ к случаям с высоким уровнем риска или помогли в выявлении того, кто в правительстве или каком-либо агентстве по защите детей может оказать немедленную поддержку.</p> <p>Рассмотрите возможность представить ребенка и/или доверенного взрослого человека резервному специалисту по социальному сопровождению на случай, если возникнет необходимость временно передать случаи с высоким уровнем риска, если основной специалист по ведению случаев проходит лечение, ему необходим отпуск, чтобы заботиться о ком-то или не может продолжать предоставлять услуги по ведению случаев из-за ограничений, связанных с пандемией COVID-19 (это может включать невозможность обеспечения конфиденциальности, если вы работаете из дома, отсутствие мобильности и т.д.). Руководитель и специалист по ведению случаев должны принять решение о том, как резервный специалист может безопасно получать доступ к информации о случаях в течение периода его работы.</p>
Для случаев со средней и низкой степенью риска	<p>Опираясь на оценку потребностей, необходимо пересмотреть и приоритезировать случаи среднего и низкого уровня риска. Ребенку и/или опекуну, и/или взрослому доверенному лицу необходимо предоставить доступ к специалисту по ведению случаев и его контактную информацию. При необходимости обеспечьте последующее наблюдение по телефону и исследуйте возможности предоставления безопасной поддержки непосредственно в сообществе.</p>

Новые случаи

Адаптируйте критерии предоставления услуг по ведению случаев, чтобы они учитывали:

- **Семьи/детей, которые испытывают непосредственное воздействие COVID-19:** усиление страдания детей и семей, они могут потерять средства к существованию; дети могут быть разлучены с семьей, изолированы без соответствующего ухода (остаться одни дома из-за болезни опекунов, попасть в обсервацию или лечебные центры); дети могут остаться сиротами (смерть родителей/опекуна из-за болезни); дети, пережившие болезнь, могут потенциально столкнуться с неприятием в семье или сообществе.
- **Семьи / детей, которые косвенно пострадали от COVID-19:** возрастает риск домашнего насилия, сексуального и гендерно обусловленного насилия; более частыми становятся детские браки и подростковая беременность; возрастает риск торговли людьми; возрастает риск для детей или опекунов с инвалидностью и/или хроническими заболеваниями; [детского труда](#), [детей мигрантов](#), [детей, проживающих на улице или в учреждениях ухода](#), [детей, вовлеченных в вооруженные силы или вооруженные группировки](#), и [детей, лишенных свободы \(например, детей, которые находятся под стражей\)](#).

Установите [четкие протоколы](#), которые являются специфическими для ситуации с пандемией COVID-19 в каждом месте для выявления и приема новых случаев (регулярно пересматривайте и обновляйте протоколы). Важно учесть, как будет обеспечиваться конфиденциальность, если будут использоваться новые способы выявления случаев.

Соответствующие ссылки для реагирования в сфере ведения случаев

- **Примечание Альянса по защите детей в гуманитарных действиях: Защита детей во время вспышек инфекционных болезней (стр. 18 и 19):** [Итог и указания по \(дополнительным\) рискам защиты, которые могут возникнуть при вспышке инфекционных заболеваний для 1\) инфекционных заболеваний, не требующих карантина и изоляции, и 2\) инфекционных заболеваний, требующих карантина и изоляции](#)
- **Техническое примечание Альянса по защите детей: Защита детей во время пандемии коронавируса (в.2):** [Обзор рисков, которые представляет собой COVID-19 и связанные с ним меры контроля, а также причины возникновения рисков](#)
- **Техническая записка Альянса по защите детей по COVID 19:** [Защита детей от насилия, жестокого обращения, пренебрежения дома](#)
- **Save the Children Защита детей:** [Указания по COVID для детей, лишенных свободы](#)
- **Международная федерация социальных работников:** [Этичное принятие решений во время пандемии COVID-19](#)
- **Girls not Brides (Девочки – не невесты) COVID-19 и дети, ранние и принудительные браки:** [План действий](#)
- **План защиты детей и ГН:** [Указания по подготовке](#) и [контрольный список готовности к ситуации по ведению случаев](#)
- **Watchlist:** [Информационный бюллетень о влиянии COVID-19 на детей, живущих в условиях вооруженного конфликта](#)
- **Maestral International** [Руководящие принципы по дистанционному мониторингу детей, их семей и интернатных учреждений во время пандемии COVID-19](#)

ПРОЦЕСС ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЕВ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Этапы в процессе ведения случаев остаются неизменными, но подход и способы осуществления каждого из них следует пересмотреть, чтобы они были более гибкими и адаптированными в соответствии с контекстом и местом.

Во всех взаимодействиях с детьми/опекунами/взрослыми доверенными лицами, специалистам по ведению случаев и руководителям следует:

- Узнать о состоянии здоровья членов семьи до или в начале взаимодействия. Если кто-то болен, перенаправьте его к поставщику медицинских услуг.
- Сообщить о важнейших услугах и о любых изменениях в договоренностях по ведению случаев, уверить клиентов, что они будут поддерживать связь со специалистом по ведению случаев, и их будут постоянно держать в курсе.
- Способствовать распространению среди детей и семей сообщений, связанных с личной гигиеной, безопасностью, социальной/физической дистанцией и т.д., которые были бы адаптированы в зависимости от возраста и пола, и были бы приемлемы для лиц с инвалидностью.
- Способствовать охране психического здоровья и психосоциальному благополучию детей и опекунов (см. Соответствующие ссылки ниже).
- Предоставить [ключевые сообщения](#) и советы родителям, ориентированные на снижение уровня стресса, развитие ребенка, социальное и эмоциональное обучение, безопасность, доступ к услугам и тому подобное.
- Информировать детей и семьи о том, чего им ожидать дальше, и как вы будете общаться.
- Во взаимодействии с ребенком, разработать или обновить планы безопасности, включая то, к кому обратиться и как связаться с тем, кому он доверяет, если ему причинили вред.
- Документировать все взаимодействия с ребенком/опекуном/взрослым, когда это безопасно и целесообразно (см. Управление информацией ниже).
- Убедиться, что дети и опекуны знают, как связаться со специалистом по ведению случаев при условии возникновения чрезвычайной ситуации.

Процесс ведения случаев: Основные действия, продолжение

Соответствующие ресурсы по процессу ведения случаев

- Психосоциальный центр Международной федерации Красного креста: [Дистанционная первая психологическая помощь во время COVID-19](#)
- Save the Children [Учебное пособие по психологической помощи для лиц, работающих с детьми](#) включая сессии 7 и 8 по общению с детьми и сессию 9 об общении с опекунами.
- ПЗПСЦ ЮНИСЕФ (Апрель 2020): [Оперативные указания COVID-19 по внедрению и адаптации мероприятий ПЗПСЦ](#)
- R2HC Оказание психологической помощи детям по телефону: [Руководство определяет основные принципы оказания психологической терапии детям по телефону](#)
- Save the Children: [10 вещей, которые вам необходимо знать о COVID-19 и людях с инвалидностью](#)
- Международный альянс по инвалидности (Апрель 2020): [относительно инклюзивного реагирования на пандемию COVID 19](#)
- ЮНИСЕФ Не только горячие линии и телефоны: [Предоставление услуг, касающихся гендерно обусловленного насилия во время пандемии COVID-19](#)
- Child Helpline International (касается не только COVID-19): [Учебный модуль для консультантов горячих линий для детей](#)
- Меню ресурсов CP AOR по защите детей во время COVID: [раздел №6 ведения случаев по защите детей, адаптированное к COVID 19](#)
- Child and Adolescent Survivor Initiative Техническая записка по COVID 19: : [основные соображения и практические указания](#)
- Maestral International: [рассуждения о ведении случаев в отношении детей, которым грозит разлука с семьей, включая недавно воссоединенных с семьями детей, во время пандемии COVID-19](#)

УСИЛЕНИЕ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Укреплять связь между медицинскими и социальными службами на национальном и региональном уровнях, а также на уровне сообщества, чтобы продвигать ведение случаев, касающихся защиты детей, от [рисков и проблем, связанных с защитой ребенка от COVID 19](#), в том числе для выявления и оказания услуг защиты детям, которым грозит разлука с опекунами из-за госпитализации или смерти опекуна или воспитателя.

- Координируйте усилия и оказывайте поддержку в предоставлении социальной защиты экономически незащищенным семьям, пострадавшим от COVID-19. Это может включать предоставление экстренной денежной и ваучерной помощи с помощью служб ведения случаев до того времени, пока случаи не будут охвачены системой социальной защиты (см. Раздел CVA ниже).
- Для детей-беженцев или детей, ищущих убежища, выступайте за доступ к услугам социальной защиты независимо от их статуса в стране.

Выступайте за то, чтобы услуги по ведению случаев считались одной из важнейших частей реагирования на пандемию COVID-19; специалистам по ведению случаев, входящим в состав сотрудников социальных служб, следует оказывать поддержку для дальнейшего наблюдения за наиболее уязвимыми группами и группами с высокой степенью риска, несмотря на COVID 19.

[Настаивайте на том, чтобы правительства](#) признали работников социальных служб и гуманитарный персонал по защите детей, оплачиваемый или неоплачиваемый, профессиональный или добровольный, работниками первой необходимости.

Отстаивайте увеличение численности работников социальных служб в больницах и медицинских центрах для выявления и лучшей защиты детей, отлучённых от первичных опекунов, детей, подвергшихся жестокому обращению или пренебрежению, и детей без соответствующего ухода.

[Настаивайте на том, чтобы правительства и другие агентства включили сферу защиты детей в планирование бюджета](#), а также предоставили специалистам по ведению случаев средства индивидуальной защиты и подготовку по вопросам уменьшения риска.

Настаивайте на том, чтобы правительства включили тренинги, касающиеся рисков в сфере защиты детей, вызванных COVID-19, в планы обучения персонала системы здравоохранения, образования и социальных служб, включая предотвращение [сексуальной эксплуатации и жестокого обращения и безопасное сообщение о проблемах](#).

Усиление системы защиты детей: Основные действия, продолжение.

Соответствующие ссылки об усилении системы защиты детей

- Альянс по защите детей и Альтернативный уход: [меры немедленного реагирования](#)
- Ресурсы защиты CP AOR: [координация защиты детей](#) во время реагирования на пандемию COVID 19

СОТРУДНИЧЕСТВО И КООРДИНАЦИЯ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Картирование услуг и пути перенаправления	<p>Обновите карту услуг отраслей, включая обновление об адаптированных услугах по защите детей и других услугах, которые могут быть более востребованными во время COVID-19 (здравоохранение, альтернативная помощь, услуги поддержки в сообществе, денежная помощь, санитария и гигиена, питание, услуги по реагированию на гендерно обусловленное насилие, юридические услуги, непродовольственные товары и т.д.).</p>
	<p>Обновите существующие пути перенаправления на местном и национальном уровнях, где это уместно, в сотрудничестве с контактными центрами сообщества и местными организациями/агентствами. Добавьте примечания к услугам (здравоохранения, гигиены, питания, защиты и т.п.), которые могут закрыться, замедлиться или измениться из-за пандемии.</p>
	<p>Поскольку создаются или расширяются изоляторы, карантинные подразделения и полевые лечебные центры, разработайте внутренние системы оперативных процедур и протоколы перенаправления для обеспечения того, чтобы медицинский персонал (работники приемных отделений, персонал, ответственный за отслеживание контактов, и персонал наблюдения) были обучены безопасно выявлять и перенаправлять детей из групп риска или детей, подвергшихся насилию, жестокому обращению, эксплуатации и/или пренебрежению. Ссылка CPMS Pillar 4: Работа в секторах для получения дополнительных рекомендаций.</p>
	<p>Перенаправления для случаев COVID-19 имеет 2 направления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Субъекты защиты детей ➔ Субъекты здравоохранения: субъекты защиты детей должны получать информацию об изменениях путей перенаправления системы здравоохранения в случае, если в семье заподозрен случай COVID-19. <i>Примечание: проконсультируйтесь с координатором рабочей группы по вопросам защиты детей для получения новейшей информации о перенаправлениях в системе здравоохранения.</i> • Субъекты здравоохранения ➔ Субъекты защиты детей: субъекты системы здравоохранения должны оповещать субъекты защиты детей, когда они контактируют с ребенком, о подозрении случаев насилия, жестокого обращения, пренебрежения, эксплуатации и/или разлуки или потери семьи. Пути перенаправления нужно обновлять еженедельно с указанием количества работающих специалистов по ведению случаев и контактных данных для перенаправления.
	<p>Осуществляйте координацию с секторами здравоохранения, гигиены и гендерно обусловленного насилия для поддержки распространения ключевых сообщений по защите детей среди детей и опекунов. Ключевые сообщения по защите детей должны не только сосредоточиться на COVID-19, но и включать информацию, касающуюся снижения рисков в сфере защиты детей.</p>
	<p>Подготовьте работников системы здравоохранения, образования, питания и услуг гигиены к рискам, связанным с защитой детей от COVID-19, осведомите их об измененных способах безопасного выявления и перенаправления.</p>

Сотрудничество и координация: Основные действия, продолжения.

Вовлечение и сотрудничество с сообществом

Тесно сотрудничайте с существующими в сообществе группами защиты детей и контактными центрами, которые уже пользуются доверием сообщества для выявления и перенаправления новых случаев. Если в результате ситуации COVID-19 появляются новые координаторы, убедитесь, что они проходят обучение [основным принципам](#) защиты детей, а также безопасному выявлению и перенаправлению.

Обеспечьте группам и координаторам сообществ получение точной информации о рисках, которые COVID-19 может представлять для мальчиков и девочек, включая основные факты, такие как симптомы и способы передачи, чтобы они могли выявлять и безопасно перенаправить детей, а также [бороться с мифами, стигматизирующими детей, у которых диагностировали COVID-19](#).

Делитесь обновленной информацией (отображение путей перенаправления и услуг) с членами сообщества; убедитесь, что пути перенаправления понятны (например, используется простой язык и изображения; предоставьте перевод на все актуальные языки).

Уточните роли соответствующих общественных групп и координаторов поддержки детей (например, повышение осведомленности, мониторинг основных рисков в сфере защиты детей, наблюдение и поддержка, домашние визиты и т.д.). *Примечание. Может возникнуть необходимость в контактных центрах для выявления и оказания [основной поддержки детям, которые были отделены от первичного опекуна](#) из-за отправления опекуна на лечение.*

Убедитесь, что группы, ориентированные на сообщество, согласовали каналы коммуникации и знают, как связаться со специалистами по ведению случаев и/или командой по ведению случаев.

Убедитесь, что протоколы путей заражения, профилактики и контроля (IPC) существуют во всех офисах на местах и в организациях. Убедитесь, что у специалистов по ведению случаев и работников/волонтеров на базе сообщества есть возможность помыть руки, есть средств для дезинфекции рук и все материалы, упомянутые в национальной политике охраны здоровья (например, перчатки, маски и т.д.), в которых они нуждаются для дальнейшего предоставления поддержки.

Сотрудничество и координация: Основные действия, продолжения.

Межведомственная координация

Координируйте ваши действия с другими субъектами ведения случаев (с помощью Рабочей группы по ведению случаев (СМТФ) или другой координационной группы по защите детей) для распределения новых случаев в зависимости от местоположения и опыта, а также для адаптации путей перенаправления, протоколов и ресурсов перенаправления.

Координируйте ваши действия с органами власти и обеспечьте сотрудничество в условиях ограничения передвижения и путешествий, одновременно выступая за то, чтобы услуги продолжали оказывать детям, которые подвергаются наибольшей опасности насилия, жестокого обращения, эксплуатации и пренебрежение.

Координируйте ваши действия с правительственными органами и гуманитарными организациями в стране, чтобы понять масштабы и глубину воздействия пандемии COVID-19.

Координируйте ваши действия с субъектами здравоохранения для соответствующего и своевременного реагирования на вопросы защиты детей и риски, вызванные пандемией COVID-19 (в идеале услуги по ведению случаев по защите детей (СРСМ) должны быть интегрированы в процесс реагирования в сфере защиты детей).

Координировать поддержку совместных действий через рабочую группу/работников по вопросам ведения случаев и/или координационную группу по вопросам защиты детей, если они существуют в стране. Привлекайте к сотрудничеству координационную группу по ГН, если это уместно.

В местах размещения беженцев, где национальные ВІР не функционируют или слабы, определите членов коллегии ВІР, которые могут безопасно и конфиденциально участвовать в заседаниях группы ВІР дистанционно.

Соответствующие ссылки по сотрудничеству и координации

- Стандарт 17 СРМС: [Подходы на уровне сообщества](#)
- Специальная группа защиты детей во время COVID-19: [работа с сообществами, чтобы защитить детей](#)

ПЕРСОНАЛ И ВОЗМОЖНОСТИ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Благополучие персонала

Признайте приоритетность [охраны здоровья, безопасности, психического здоровья и психосоциального благополучия](#) команды по ведению случаев.

Обеспечьте продвижение, приоритетность и содействие стратегиям заботы о себе и сотрудниках, занимающихся ведением случаев. Для получения дополнительной информации, смотрите [Размышления ВОЗ по защите психического здоровья и оперативные указания ПЗПСП ЮНИСЕФ по COVID-19](#).

- Регулярно предоставляйте командам обновленную информацию из проверенных источников, таких как ВОЗ; ограничьте объем предоставляемой информации, чтобы избежать перегрузки.
- Убедитесь, что специалисты по ведению случаев полностью понимают информацию, которой они обладают, и имеют возможность задавать вопросы.
- Укрепите или создайте систему связи при чрезвычайных ситуациях (например, список телефонных номеров) и убедитесь, что все члены команды понимают каналы связи.
- Убедитесь, что все члены команды имеют четкую контактную информацию о том, к кому обращаться, если это необходимо.
- Создайте систему дружеской поддержки среди членов команды (кроме регулярного проведения супервизий), поощряйте взаимную поддержку сотрудников и выражение обеспокоенности о ком-либо.
- Создайте план для команды по ведению случаев, описывающий, как получить доступ к информации, если специалист по ведению случаев или руководитель заболел или нуждается в самоизоляции.
- Обеспечьте систему ротации персонала, чтобы предоставить им возможность отдохнуть и посвятить время собственным жизненным ситуациям.

Поработайте с командами по ведению случаев, чтобы определить наилучшие способы предоставления дистанционной поддержки мотивации и сплоченности команды.

Делитесь с персоналом ресурсами для борьбы со стрессом и поддержания эмоционального благополучия (т.е. простые ежедневные занятия по заботе о себе, материалы/ссылки или номера для доступа к психологической поддержке и т.д.).

Позвольте специалистам по ведению случаев структурировать свое время вокруг дополнительных обязанностей, обеспечьте им возможность брать выходные или больничные для преодоления болезни.

Персонал и возможности: Основные действия, продолжение

Заражение, профилактика и контроль (IPC)	Обеспечьте наличие средств индивидуальной защиты и выступайте за их использование (см. Раздел о достаточном количестве ресурсов ниже) специалистами по ведению случаев и переводчиками, если это уместно.
	Если средства индивидуальной защиты предоставляются, убедитесь, что специалисты по ведению случаев обучены правильному использованию оборудования.
	Если для безопасного проведения личных визитов к клиентам не хватает средств защиты, следует определить альтернативы удаленной поддержки. Следите за тем, чтобы персонал и клиенты не подвергались дальнейшему риску из-за проведения визитов.
	Все работники по ведению случаев ДОЛЖНЫ: <ul style="list-style-type: none">• Иметь средство для дезинфекции рук и придерживаться национальных рекомендаций (например, ношение маски).• Мыть/обрабатывать дезинфицирующим средством руки перед, во время и после любого посещения дома или сообщества.• Если бесконтактные термометры доступны и считаются подходящими для использования, проверьте температуру тех, кто обращается за услугами или при проведении домашних визитов.⁵• Следуйте и способствуйте соблюдению социальной дистанции (безопасное расстояние 2 м или в соответствии с национальными указаниями) и, если возможно, проводите визиты на улице, на широко открытом, безопасном, хорошо проветриваемом пространстве, а не в помещении. Рассмотрите вместе с техническими советниками/специалистами, какие типы случаев можно было бы вести таким образом, не нарушая конфиденциальность.• Оставайтесь дома, если вы больны или кто-то в вашей семье болен. Работники должны сообщить своему руководителю, который должен назначить другого специалиста по ведению случаев для поддержки детей и семей, которые о них заботятся.• Обратитесь к врачу, если у вас жар, кашель и затрудненное дыхание.

⁵ Проконсультируйтесь с программами охраны здоровья относительно того, предлагается ли этот протокол в вашем контексте. Учтите, что использование бесконтактного термометра может пугать тех, кто никогда его не видел, особенно детей. Поэтому может потребоваться провести некоторые мероприятия по повышению осведомленности о бесконтактных термометрах, чтобы люди знали, чего ожидать и не боялись.

Персонал и возможности: Основные действия, продолжение.

Контроль и обучение

Определите подходы для поддержки удаленных индивидуальных супервизий и встреч по ведению случаев, например, по телефону (см. [Руководство по проведению супервизий удаленно](#) и [контрольный список](#)), Skype, WhatsApp, Microsoft Teams и так далее. Предоставьте инструменты и обучение для поддержки в формате «равный-равному» для коллег.

Оцените, насколько безопасным является хранение данных при использовании выбранного метода и убедитесь, что весь персонал знает, как избежать использования идентифицирующей информации, и как обсуждать деликатные вопросы, когда случаи обсуждаются по телефону или с помощью других средств, которые не способствуют защите данных.

Убедитесь, что специалисты по ведению случаев могут общаться с руководителями постоянно, по крайней мере, один раз в день.

Ссылайтесь на [Пакет обучающих тренингов и супервизий в области ведения случаев](#), разработанный Глобальной рабочей группой по ведению случаев и адаптируйте соответствующий материал для поддержки осуществления контроля дистанционно.

Создайте регулярно функционирующее пространство (офлайн или онлайн) для встреч команд по ведению случаев и индивидуальных супервизий, чтобы обсудить самочувствие, включая признаки стресса и средства заботы о себе. Дайте специалистам по ведению случаев время поговорить о их проблемах, потребностях и идеях.

Персонал и возможности: Основные действия, продолжение

Развитие потенциала	Проведите для специалистов по ведению случаев (включая волонтеров из сообществ) обучающие сессии, касающиеся основных фактов о COVID-19, включая симптомы, способы передачи и борьбы с инфекцией, чтобы помочь им бороться с мифами, которые могут стигматизировать детей и их семьи.
	Обучите специалистов по ведению случаев мерам по обеспечению собственной безопасности (IPC). Также обучите их, как рассказать о таких мерах детям и их семьям, как пояснить, почему они им следуют, и почему дети и их семьи также должны им следовать.
	Если средства индивидуальной защиты доступны для специалистов по ведению случаев, важно сопровождать их выдачу обучением по использованию .
	Научите специалистов по ведению случаев выявлять риски защиты, которые могут возникнуть при вспышке инфекционных заболеваний, такие, как домашнее насилие и пренебрежение, а также инклюзивному реагированию на пандемию COVID-19.
	Научите специалистов по ведению случаев альтернативным способам ведения случаев, поясните, когда эти способы следует применять.
	Научите специалистов по ведению случаев тому, как осуществить переход к дистанционной поддержке (т.е. как общаться с детьми по телефону, как дистанционно обеспечивать конфиденциальность/защиту данных, решать проблемы защиты, как искать поддержки руководителя в критических случаях, как управлять «горячей линией»).
	Научите членов группы по определению наилучших интересов ребенка проводить дистанционные обсуждения, адаптировать принятие решений к контексту и обеспечивать конфиденциальность.
	Исследуйте имеющиеся платформы, чтобы обеспечить возможности электронного обучения во время изоляции и работы в режиме дистанционного общения (например, онлайн-курсы и виртуальные тренинги для малых групп с использованием видео и обсуждение для проведения мозгового штурма по текущим вызовам)

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Примите во внимание следующие пункты (в соответствии с контекстом)

- Средства индивидуальной защиты при необходимости личных визитов в соответствии с рекомендациями ВОЗ и национальными стандартами.
- Оборудование для наблюдения и консультирования на расстоянии (телефоны, финансы, аккумуляторы, солнечная батарея и т.д.)
- Транспорт (если общественный транспорт больше не доступен и/или не является безопасным для перевозки)
- Переводчики (если это необходимо)
- Соответствующие устройства (смартфоны, компьютеры, планшеты) и подключение к Интернету (если он есть), когда используются онлайн-платформы, такие как Skype, Teams, Zoom или GoToMeeting

Помощь с наличными и ваучерами (CVA): если рынки и услуги все еще функционируют, способствуйте быстрой выплате денежных грантов для наиболее уязвимых пострадавших семей. Сотрудничайте с органами, ответственными за выделение наличных средств в стране, чтобы убедиться, что проведена должная оценка, а выделение средств является безопасным и уместным вариантом удовлетворения основных потребностей семьи. Предоставляйте приоритет детям, опекуны которых потеряли средства к существованию из-за ситуации с пандемией COVID-19, и рассматривайте возможность перевода неограниченных денежных средств и/или предоставление ваучеров на сумму, равную минимальному прожиточному минимуму, которые удовлетворяли бы потребности семьи. Отдавайте предпочтение неограниченному предоставлению денежных средств; однако, в определенных случаях в интересах ребенка могут быть установлены условия или ограничения по выделению средств. Чтобы система предоставления денежной помощи обеспечивала поддержку детям без сопровождения или детям, разлученным с семьей, рассматривайте вопросы передачи средств через приемные семьи.

Услуги гигиены (WASH)/Предоставление непродовольственных товаров (NFI)/Питание/Предоставление убежища: если рынки и предоставление услуг недоступны, а семьи разделены, команды по ведению случаев по защите детей должны обновить карту доступных услуг и координировать деятельность с имеющимися субъектами, чтобы обеспечить удовлетворение основных потребностей на уровне семьи (гигиена, убежище, продукты питания и непродовольственные товары). Если система перенаправления не работает, а определенная семья не может получить своевременную, существенную поддержку от конкретного сектора, специалист по ведению случаев должен оценить критические потребности и рассмотреть прямые способы их удовлетворения.

Примечание. Для того, чтобы специалисты по вопросам защиты детей предоставляли детские смеси родственникам, они должны пройти специальную подготовку. Это может нанести вред детям или нарушить цепи поставок на уровне страны. Координируйте вашу работу с профессионалами по вопросам питания касательно любых запросов на детскую смесь.

Рассмотрите предоставление доступа специалистам по ведению случаев к фонду для ведения случаев в чрезвычайных ситуациях, особенно если они не могут попасть в офис. Эта потребность, вероятно, возрастет, поскольку система предоставления услуг станет перегруженной/ограниченной для детей и их семей.

Необходимые ресурсы? Основные действия, продолжение.

Соответствующие ссылки по необходимым ресурсам

- **Всемирная продовольственная программа (World Food Programme):** [Указания по переводу денежных средств во время пандемии COVID 19](#)
- **Финансовая и ваучерная помощь во время пандемии COVID-19:** [список подсказок по соображениям безопасности](#)
- **Глобальный кластер защиты (Global Protection Cluster):** [список подсказок по защите детей и вмешательств, связанных с предоставлением денежных средств](#)
- **Save the Children:** [интегрированная система финансовой помощи и защиты детей во время пандемии COVID 19](#)

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Документы

- Убедитесь, что регистрация случаев и формы первоначальной оценки включают пункты «критическое состояние здоровья» или «карантин для ребенка или опекуна» (если используется Primero/CPIMS +, убедитесь, что всплывающее меню и формы откорректированы соответственно).
- Пересмотрите и адаптируйте межведомственную форму перенаправления и убедитесь, что работники системы здравоохранения об этом проинформированы. Если не существует системы перенаправления, содействуйте быстрому перенаправлению детей в субъекты защиты детей и упрощайте эту работу медицинского персонала.
- Упростите формы, если информацию нужно собирать по телефону или при помощи специально обученных членов сообщества.
- Проверьте и обеспечьте постоянное безопасное хранение конфиденциальной документации на полевых / активных участках.
- Запишите информацию о детях, ищущих убежища, и детях-беженцах, которые не зарегистрированы в национальной системе предоставления убежища или proGres⁶, и перенаправьте ребенка на регистрацию.

Обмен информацией

- Пересмотрите процесс обмена перенаправлениями и информацией о детях между субъектами по защите детей и субъектами здравоохранения, договоритесь о ключевой информации, которой необходимо делиться, и соответственно обновите форму перенаправления.
- Проверьте и обеспечьте постоянное безопасное хранение конфиденциальной документации на полевых/активных участках (например, использование цифровой системы управления информацией для ведения случаев, таких как Primero/CPIMS +).
- Создайте четкие и конфиденциальные каналы коммуникации для постоянного документирования случаев и отслеживания тенденций по проблемам защиты детей во время вспышки COVID-19.
- Делитесь обновленной информацией о перенаправлениях с субъектами по защите детей и здравоохранения.

Защита данных

- Трактуйте медицинскую информацию о ребенке или члене семьи как чувствительные данные и применяйте самые высокие стандарты защиты в отношении таких данных.
- Избегайте идентифицирующей информации или обсуждения чувствительных вопросов, если собираете информацию по телефону или с помощью других средств с ограниченной защищенностью данных.
- Пересмотрите Соглашение о защите данных, чтобы включить в них условия работы из дома для специалистов по ведению случаев и руководителей.

⁶ proGres - инструмент для документирования информации, касающейся ведения случаев беженцев, который используется УВКБ ООН и правительствами некоторых стран для регистрации и ведения дел, связанных с беженцами и теми, кто ищет убежища.

Управление информацией: Основные действия, продолжение

Соответствующие ссылки по управлению информацией

- Межведомственный управленческий комитет з CPIMS+: [CPIMS по COVID-19 + инструкция по реагированию](#)
- Отдел предотвращения насилия и реагирования на насилие МКК (апрель 2020 г.): [Управление информацией при ведении случаев в условиях пандемии COVID-19](#)

МОНИТОРИНГ, ОЦЕНКА, УЧЕТ И ОБУЧЕНИЕ: ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Для целей мониторинга проводят отдельный анализ данных по защите детей и тенденций увеличения количества случаев во время пандемии COVID-19, чтобы информировать команду по программной деятельности и сообщить об изменениях потребностей в защите детей вследствие кризиса.

Обеспечьте, насколько это возможно, документирование всех внесенных изменений и подходов к ведению случаев, а также вредных практик для дальнейшего анализа после пандемии.