



Пілотування Телефонної Автоматизованої Лінії Підтримки Пацієнтів ЗПТ: Результати та Можливості Впровадження

Що представляє собою технологія IVR



Інтерактивна голосова відповідь, IVR (англ. Interactive voice response, часто перекладається як «система голосових меню») — інтерфейс, який дозволяє користувачеві з допомогою голосу та, в багатьох випадках, апаратних засобів (як правило, таким «засобом» є клавіатура телефону) спілкуватися з комп'ютеризованою системою. Зазвичай система відтворює голосові підказки, на які користувач реагує натисканням клавіші телефону, хоча останнім часом розвиваються й IVR, які розрізняють нескладні команди, подані голосом.



Етапи створення «Лінії Підтримки ЗПТ» в Україні

I Вивчення, переклад та адаптація контенту американської «Лінії Підтримки»

II Створення тематичного меню української «Лінії Підтримки»

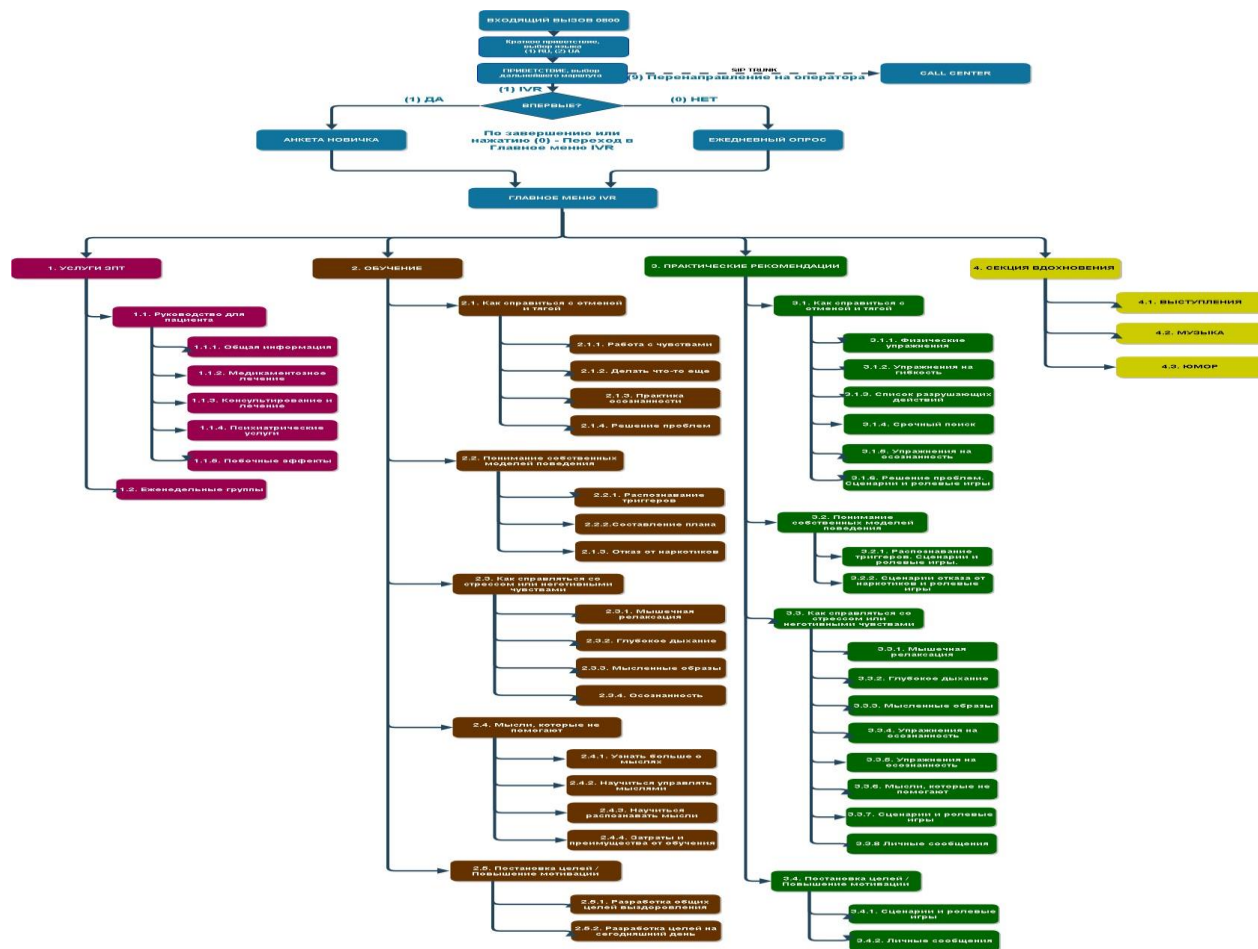
III Створення власного контенту «Лінії Підтримки» – запис аудіосесій у студії двома мовами (українська, російська)

IV Створення IVR меню та наповнення аудіоконтентом

V Пілотування та збір структурованого відгуку про використання «Лінії Підтримки» серед пацієнтів програми ЗПТ на базі клініки «Соціотерапія»

VI Доопрацювання Лінії з урахуванням отриманого відгуку

Структура IVR меню «Лінії Підтримки»



Структура IVR меню «Лінії Підтримки»

1. Меню Информация об услугах метадоновой/бупренорфиновой программы



2. Меню Восстановление: информация о способах контроля ломки и тяги
к наркотикам



3. Меню Упражнений



4. Меню Вдохновение



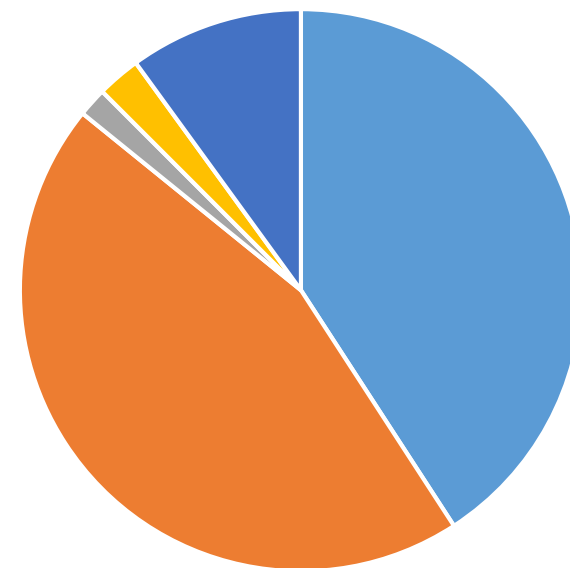
Результати пілотування Лінії

Соціодемографічний портрет учасників пілотування

- 180 пацієнтів програми ЗПТ, 200 відгуків
- 80% опитаних є чоловіки, 20% - жінки
- середній вік відповідно 39,1 та 38,1 років
- Стаж участі у програмі ЗПТ складає у різних учасників від 3 місяців до 12 років.

Результати пілотування Лінії

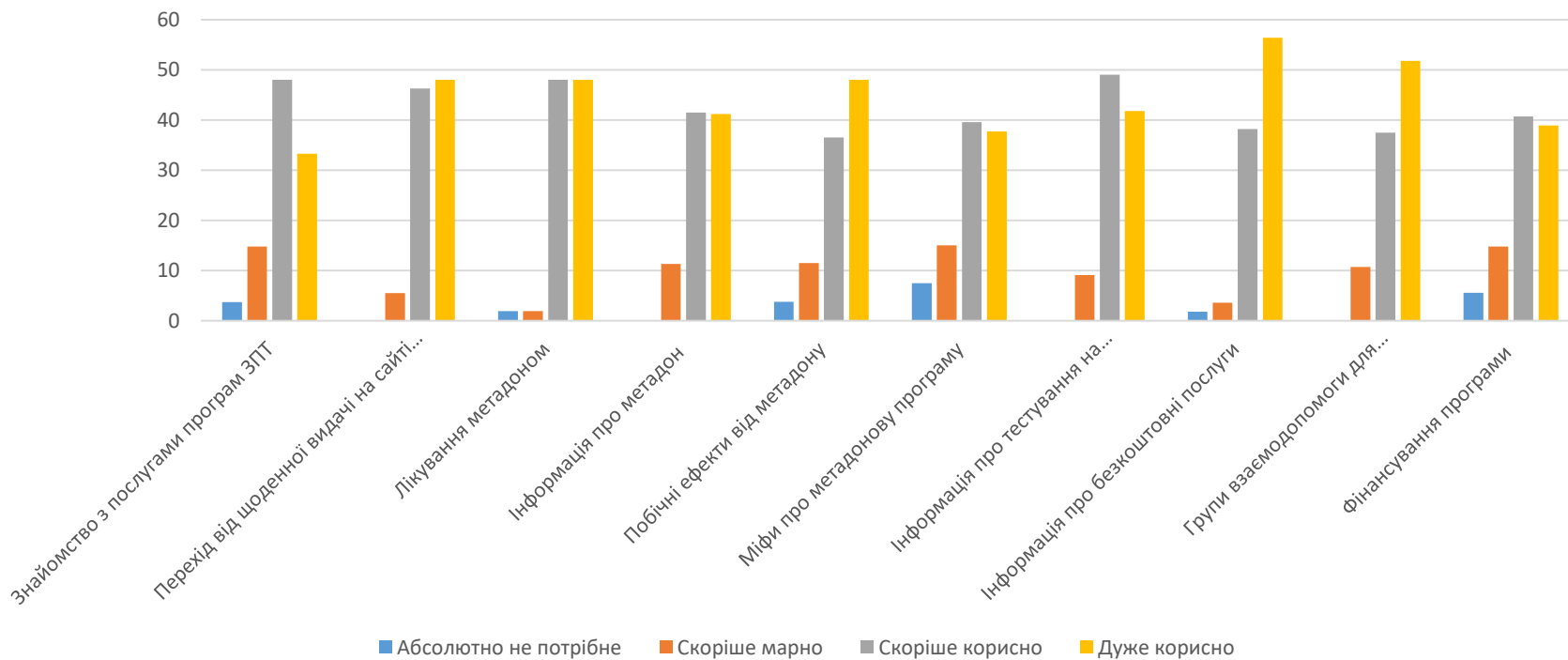
Обладнання учасників



- Звичайний телефон
- Смартфон
- Планшет
- Несправний телефон
- Немає телефону взагалі

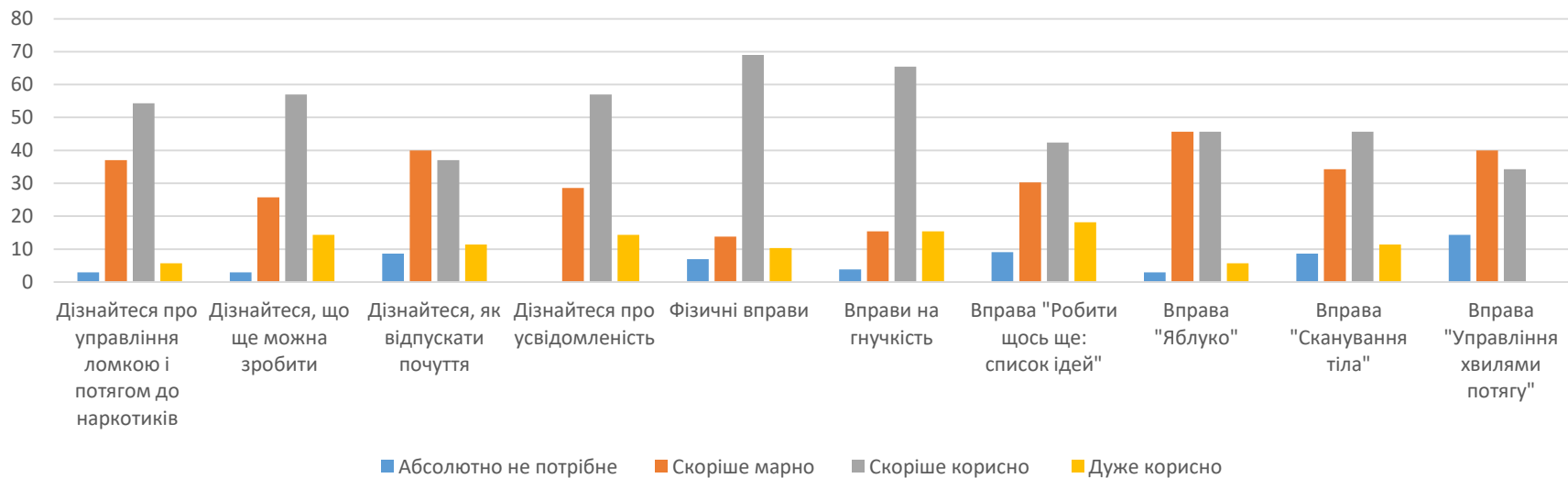
Результати пілотування Лінії

Оцінки Меню Інформація про послуги метадонавої/бупренорфінової програми



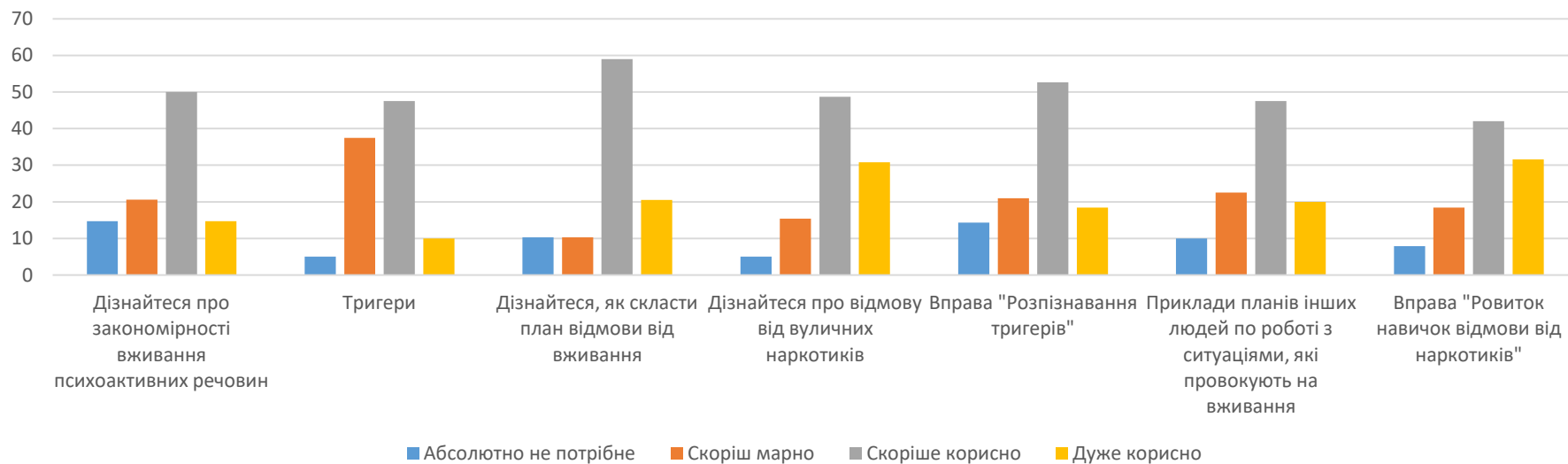
Результати пілотування Лінії

Оцінки аудіосесій за темою "Управління ломкою та потягом до наркотиків" і вправ до них



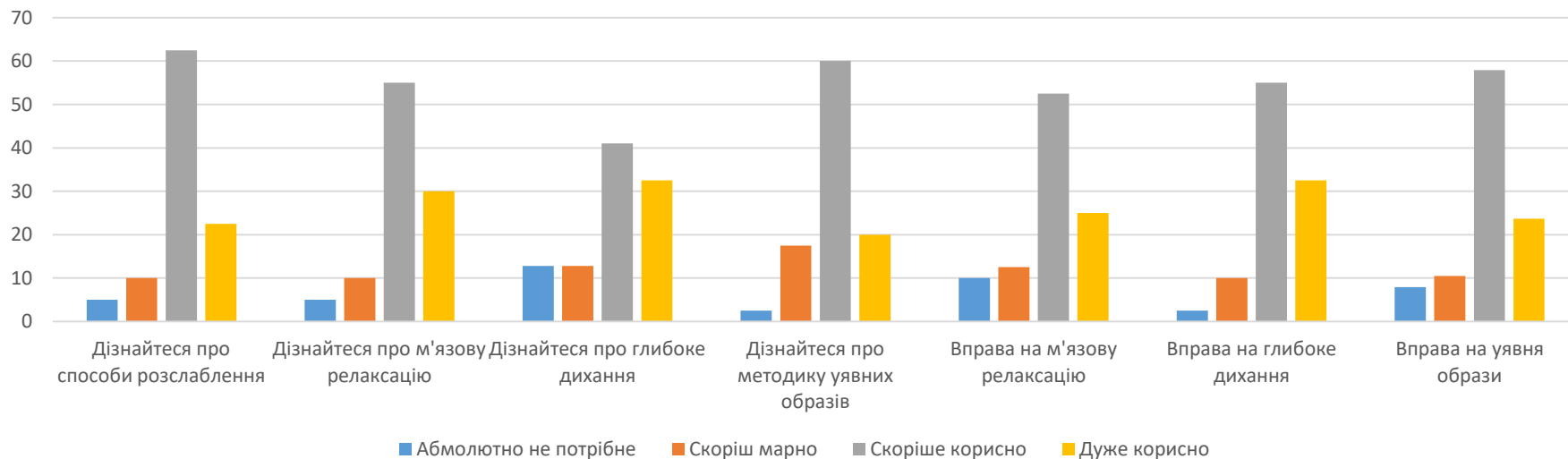
Результати пілотування Лінії

Оцінки аудіосесій за темою "Розуміння власних моделей поведінки" та вправ до них



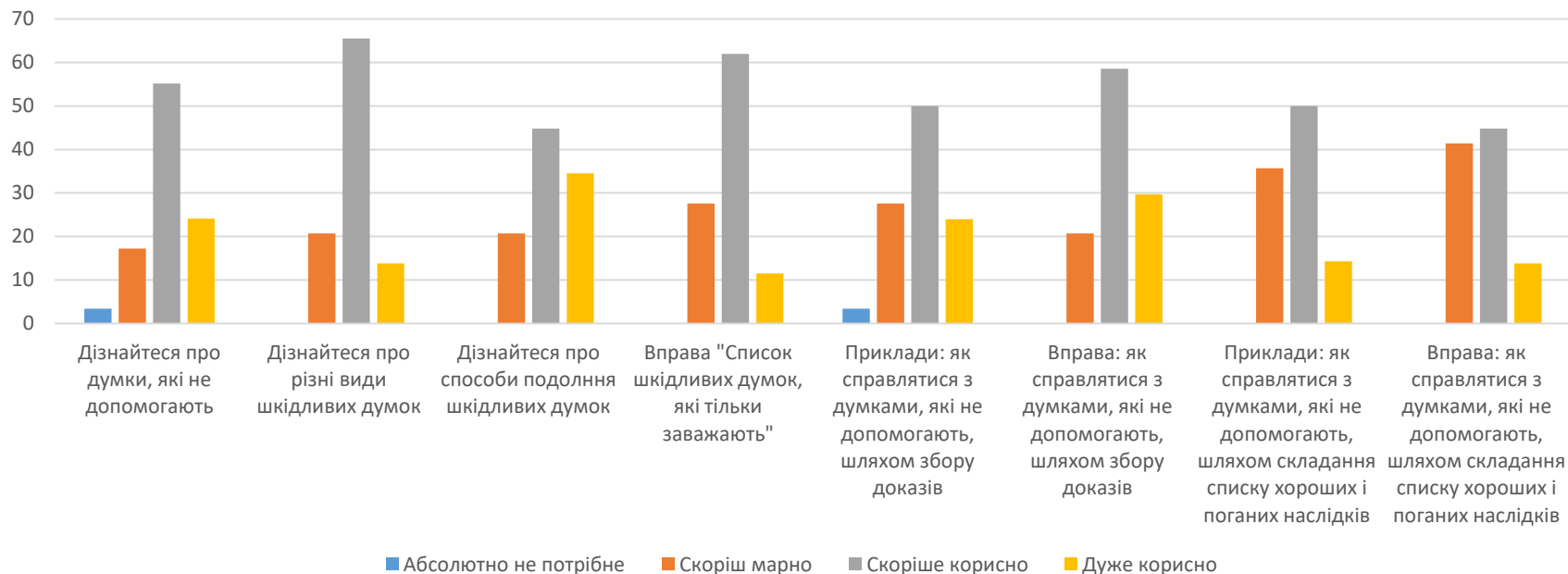
Результати пілотування Лінії

Оцінки аудіосесій за темою "Способи релаксації" та вправ до них



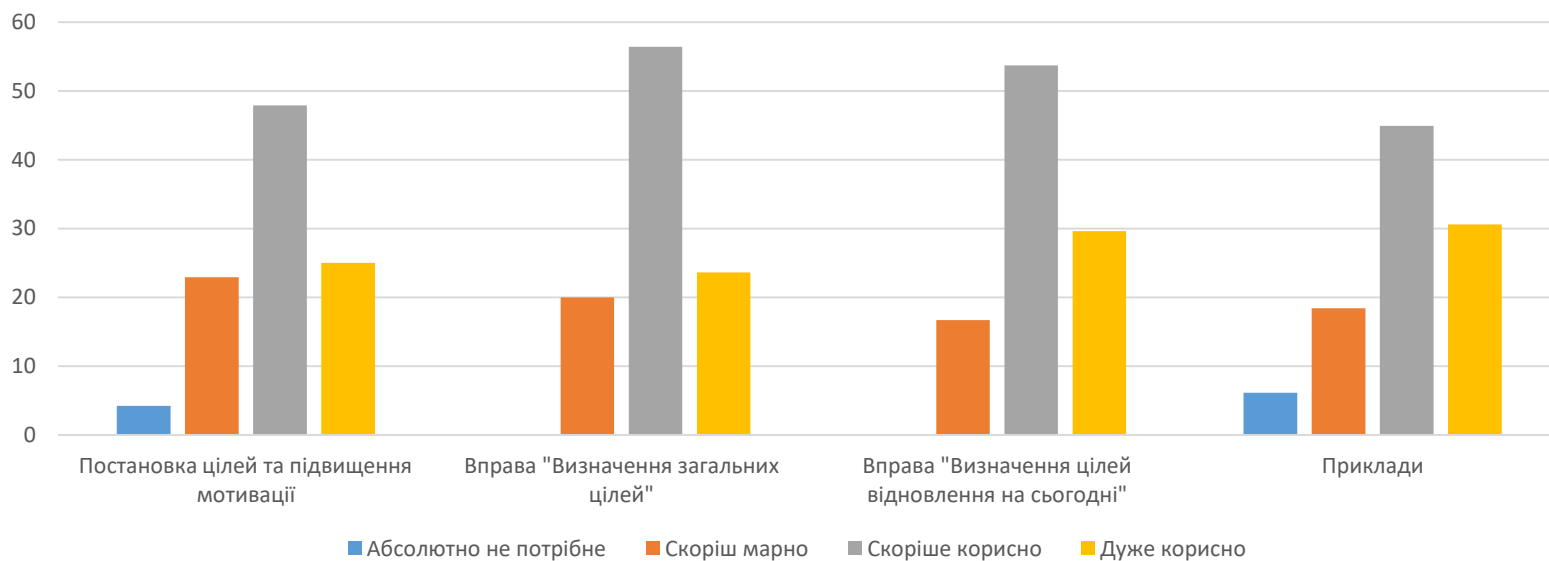
Результати пілотування Лінії

Оцінки аудіосесій за темою "Думки, які не допомагають" та вправ до них



Результати пілотування Лінії

Оцінки аудіосесій за темою "Постановка цілей та підвищення мотивації"
і вправ до неї



Результати пілотування Лінії

Оцінки Меню Натхнення

№ аудио - сесси и	Название аудиосессии	Оценка аудиосессии								
		0		1		2		3		Всего ответов
			%		%		%		%	
4.1	Истории Людей	2	18,2	3	13,6	4	36,4	2	18,2	11
4.1.1	История Марианны	0	0	4	18,2	12	54,5	6	27,3	22
4.1.2	История Андрея	0	0	8	44,4	7	38,9	3	16,7	18
4.1.3	История Татьяны	0	0	5	25	11	55	4	20	20
4.1.4	История Сергея	3	23	4	30,8	5	38,5	1	7,7	13
4.2	Музыка для релаксации	14	18,4	20	26,3	27	35,5	15	19,7	76

Результати пілотування Лінії

По Вашему мнению, может ли «Линия Поддержки» помочь пациентам ЗПТ чувствовать себя лучше?

Физически

1	Да	123	61,5%
0	Нет	24	12%
2	Затрудняюсь ответить	53	26,5%
	Всего	200	100%

Психологически

1	Да	123	62%
0	Нет	44	22%
2	Затрудняюсь ответить	32	16%
	Всего	199	100%

В социуме

1	Да	150	75,4%
0	Нет	19	9,5%
2	Затрудняюсь ответить	30	15,1%
	Всего	199	100%

Результати пілотування Лінії

Может ли «Линия Поддержки» помочь воздерживаться от уличных наркотиков?

1	Да	97	48,5%
0	Нет	48	24%
2	Затрудняюсь ответить	55	27,5%
	Всего	200	100%

Результаты пилотування Лінії

Нужно ли дополнить социально-психологические услуги, которые предоставляются в программах ЗПТ, услугами «Линии Поддержки»?

1	Да	130	65,3%
0	Нет	21	10,6%
2	Затрудняюсь ответить	48	24,1%
	Всего	199	100%

Результати пілотування Лінії

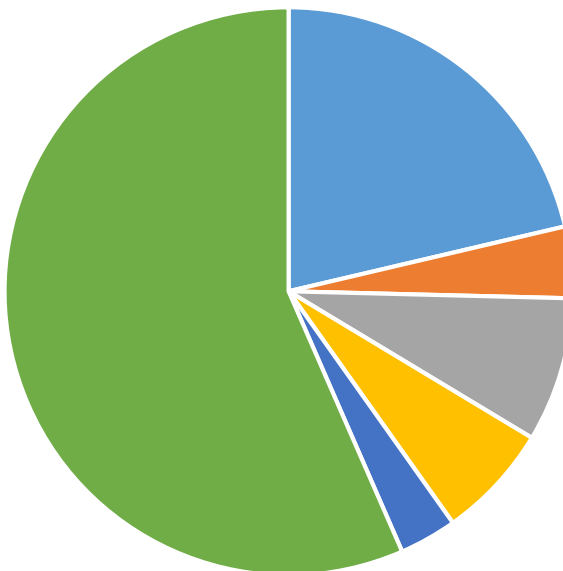
**Могли бы Вы рекомендовать Автоматизированную Телефонную Линию
«Линия Поддержки Пациентов ЗПТ» Вашим друзьям или знакомым,
принимающим ЗПТ?**

1	Да	157	78,5%
0	Нет	11	5,5%
2	Затрудняюсь ответить	32	16%
	Всего	200	100%

Результати пілотування Лінії

Інші коментарі учасників

Розподіл коментарів по категоріях



■ рекомендації щодо впровадження ■ негативні ■ нейтральні ■ побажання до себе ■ прохання про допомогу/скарги ■ позитивні



Що далі?

Висновки та рекомендації

1. Доповнити послугами «Лінії Підтримки пацієнтів ЗПТ» Національну Гарячу Лінію з питань наркозалежності і ЗПТ.
2. Розглянути можливість проведення міні-тренінгів з використання АТЛ серед соціальних працівників та інших фахівців, що працюють з клієнтами програм ЗПТ, оскільки під час пілотування багато хто з пацієнтів відчували дискомфорт через невпевнене використання АТЛ.
3. Розглянути можливість видання інформаційного матеріалу (наприклад, буклету або стікерів) з метою поширення інформації про номер телефону «Лінії Підтримки» та Національної гарячої лінії (один загальний номер) серед спільноти пацієнтів ЗПТ.
4. Провести порівняння задоволення психосоціальними заходами в звичайному режимі, тобто на іншому сайті, де пацієнти не мають доступу до «Лінії Підтримки».

*Дякую
за увагу!*

