

# Ищите поддержку? Позвоните в службу Washington Listens («Вашингтон слушает») по телефону 1-833-681-0211

## Что такое Washington Listens?

В ответ на пандемию COVID-19 штат Вашингтон запустил программу поддержки под названием Washington Listens. Люди, которые обращаются в службу Washington Listens, получают поддержку, которая помогает им управлять повышенным стрессом и справляться с изменениями, вызванными COVID-19.

Служба Washington Listens доступна для всех жителей штата Вашингтон и предоставляет им возможность поговорить со специалистом. Все обратившиеся в службу получают поддержку и доступ к различным ресурсам по месту жительства. Участие в программе анонимное. Единственная информация, которую отслеживает Washington Listens — номера телефонов и причина обращения, что помогает обеспечивать удовлетворение потребностей людей, которые обращаются за поддержкой.

## Чем программа Washington Listens отличается от других программ?

Программа Washington Listens предназначена для поддержки всех жителей штата Вашингтон, испытывающих стресс в связи с пандемией COVID-19 или в связи с другими событиями, произошедшими по этой причине.

Линия поддержки, которая является частью программы Washington Listens, призвана оказывать людям помощь в решении проблем, связанных с пандемией.

Washington Listens — это:

- Программа, которая поможет восстановить наш штат и укрепить нашу устойчивость к внешним воздействиям
- Больше, чем просто линия поддержки, благодаря постоянно разрабатываемым и добавляемым услугам
- Бесплатная и анонимная услуга для всех жителей штата Вашингтон

Washington Listens — это не:

- Горячая линия для получения услуг в области поддержки психического здоровья в критической ситуации
- Служба перенаправления на другие сервисы
- «Теплая» телефонная линия для разговора и обсуждения событий из жизни
- Замена существующим ресурсам, таким как 211

## Как работает Washington Listens?

Любой житель штата может позвонить по номеру телефонной линии, чтобы получить анонимную поддержку. Специалисты по поддержке не будут записывать какие бы то ни было личные данные. Человек, обратившийся в службу, сможет выбрать желаемый язык или опции для людей с ограничениями, а также может попросить перенаправить его к живому оператору для получения помощи. Если человеку потребуется дополнительная поддержка, то специалист поможет ему связаться с дополнительными ресурсами.

Специалисты из команды поддержки проведут информационную кампанию с местными организациями, связавшись с лидерами таких организаций, усилия будут сосредоточены на обеспечении охвата уязвимых категорий населения путем налаживания партнерства по месту жительства.

## Персонал

Все специалисты команды поддержки должны иметь диплом о высшем образовании, медицинское образование или опыт работы в медицинских учреждениях не требуется. Персонал пройдет обучение и получит навыки, которые помогут им работать с людьми во время пандемии COVID-19. Ниже приводится список поставщиков услуг и племен, которые заключили партнерства с Washington Listens.

- Crisis Connections
- Community Integrated Health Services (CIHS)
- American Indian Community Center (AICC)
- Племя Суиномиш (Swinomish Tribe)
- Племя Колвилл (Colville Tribe)
- Frontier Behavioral Health (FBH)
- Okanogan Behavioral HealthCare (OBHC)

## Поддержка, отслеживание и контроль

Команды сотрудников работают удаленно, в связи с мерами по предотвращению заболеваемости COVID-19. Контроль осуществляется удаленно, путем регулярных ежедневных проверок присутствия. Контролирующие лица обеспечивают отслеживание проблем клиентов и их решение. Контролирующее лицо также обеспечивает следование руководящим принципам со стороны персонала. Руководители команд обеспечивают соответствие протоколирования телефонных разговоров с отслеживанием предоставления услуг.

Во время проверок контролирующее лицо предоставляет поддержку всем специалистам, испытывающим стресс, безотносительно того, был ли такой стресс вызван вследствие исполнения профессиональных обязанностей или нет. Мы просим многого от наших команд, которые работают с лицами, испытывающими тяжелые моменты, однако наши специалисты сами испытывают стресс. Washington Listens проводит регулярные еженедельные проверки с руководителями команд и специалистами с целью обеспечить им поддержку.

## Дополнительная информация

**Свяжитесь с**

**Walistsens.org или позвоните по телефону 1-833-681-0211**