

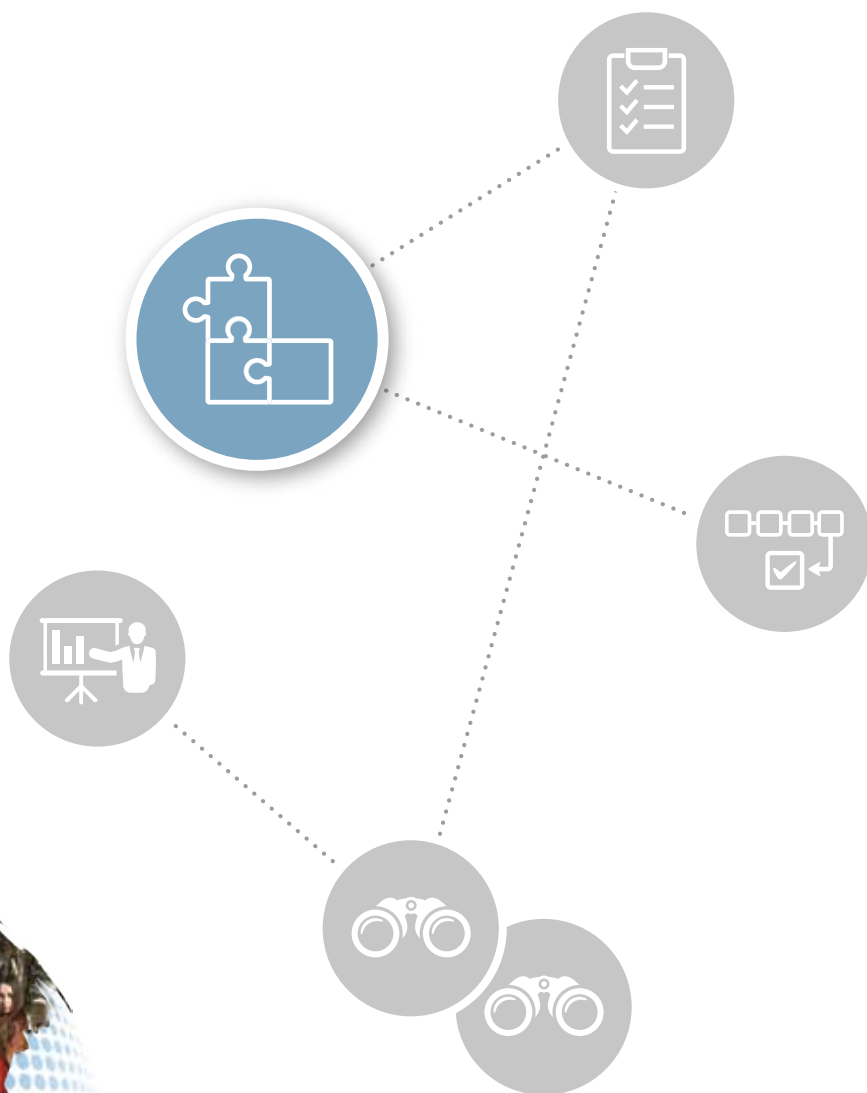


Всемирная организация
здравоохранения

Европейское региональное бюро

Национальное информирование о рисках
при чрезвычайных ситуациях в области здравоохранения

Комплект материалов по апробации плана



Национальное информирование о рисках
при чрезвычайных ситуациях
в области здравоохранения

Комплект материалов по апробации плана

Запросы относительно публикаций Европейского регионального бюро ВОЗ следует направлять по адресу:

Publications
WHO Regional Office for Europe
UN City, Marmorvej 51
DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark

Кроме того, запросы на документацию, информацию по вопросам здравоохранения или разрешение на цитирование или перевод документов ВОЗ можно заполнить в онлайн-режиме на сайте Регионального бюро (<http://www.euro.who.int/PubRequest?language=Russian>).

Ключевые слова

EMERGENCIES
RISK
COMMUNICATION
DISASTER PLANNING
DISEASE OUTBREAK
CAPACITY BUILDING
EUROPE

© Всемирная организация здравоохранения, 2018 г.

Все права защищены. Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения охотно удовлетворяет запросы о разрешении на перепечатку или перевод своих публикаций частично или полностью.

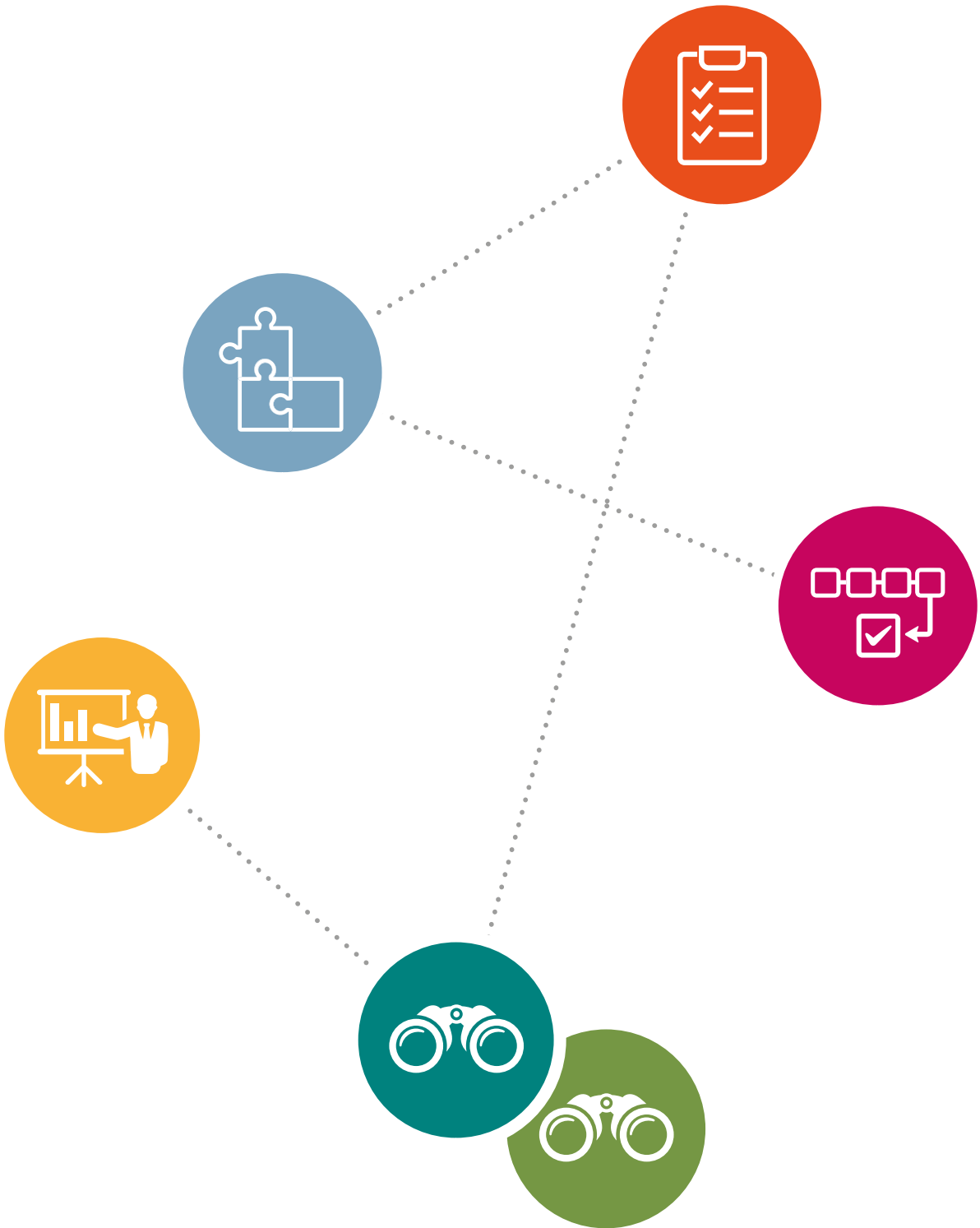
Обозначения, используемые в настоящей публикации, и приводимые в ней материалы не отражают какого бы то ни было мнения Всемирной организации здравоохранения относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района или их органов власти или относительно делимитации их границ. Пунктирные линии на географических картах обозначают приблизительные границы, относительно которых полное согласие пока не достигнуто.

Упоминание тех или иных компаний или продуктов отдельных изготовителей не означает, что Всемирная организация здравоохранения поддерживает или рекомендует их, отдавая им предпочтение по сравнению с другими компаниями или продуктами аналогичного характера, не упомянутыми в тексте. За исключением случаев, когда имеют место ошибки и пропуски, названия патентованных продуктов выделяются начальными прописными буквами.

Всемирная организация здравоохранения приняла все разумные меры предосторожности для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации. Тем не менее опубликованные материалы распространяются без какой-либо явно выраженной или подразумеваемой гарантии их правильности. Ответственность за интерпретацию и использование материалов ложится на пользователей. Всемирная организация здравоохранения ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за ущерб, связанный с использованием этих материалов. Мнения, выраженные в данной публикации авторами, редакторами или группами экспертов, необязательно отражают решения или официальную политику Всемирной организации здравоохранения.

Содержание

Информирование о рисках при чрезвычайных ситуациях и пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области ИРЧС	1
Справочная информация	1
Апробация плана ИРЧС в рамках пятиэтапного комплекса мер по укреплению потенциала.....	2
Апробация плана ИРЧС	7
Апробация плана ИРЧС	7
Цикл кризиса и четыре основные возможности ИРЧС	8
Цикл кризиса	8
Четыре основные возможности ИРЧС	11
Апробация национального плана ИРЧС в области здравоохранения	14
Выбор надлежащих учений для апробации плана ИРЧС	14
Потенциальные темы для апробации плана ИРЧС	15
Шаблон для этапа подготовки.....	16
Примеры вводных.....	17
Шаблон для этапа первоначального реагирования	18
Примеры вводных.....	19
Шаблон для этапа кризисного реагирования и установления контроля.....	20
Примеры вводных.....	21
Шаблон для этапов восстановления и оценки	22
Примеры вводных.....	24



Информирование о рисках при чрезвычайных ситуациях и пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области ИРЧС

Справочная информация

Несмотря на успехи последних лет, ряд основных возможностей в рамках Международных медико-санитарных правил (ММСП) 2005 г. по-прежнему требуют расширения. К их числу относятся возможности для выявления, оценки, уведомления и сообщения о событиях, а также возможности для реагирования на риски для здоровья населения и чрезвычайные ситуации в области общественного здравоохранения, имеющие национальное и международное значение, в соответствии со ст. 5 и 13 и приложением 1 ММСП¹.

Информирование о рисках при чрезвычайных ситуациях (ИРЧС) – одна из восьми основных функций в сфере общественного здравоохранения, выполняемых государствами-членами ВОЗ согласно ММСП. ИРЧС позволяет минимизировать уровень смертности, заболеваемости и инвалидности за счет привлечения широкого круга заинтересованных сторон, включая общественность, при помощи быстрого и прозрачного обмена данными с учетом социальных, религиозных, культурных, лингвистических, политических и экономических особенностей участников. ИРЧС также входит в число компонентов глобальной и страновой готовности к пандемическому гриппу в рамках Механизма обеспечения готовности к пандемическому гриппу².

Все больше и больше министерств здравоохранения признают ИРЧС ключевым элементом мер реагирования на чрезвычайные ситуации и важнейшим фактором управления рисками. Государства-члены ВОЗ призвали Европейское региональное бюро ВОЗ разработать инновационные инструменты и подходы, которые позволили бы повысить эффективность усилий по информированию во время чрезвычайных ситуаций.

1 Международные медико-санитарные правила (2005 г.): <http://www.who.int/ihr/ru/>.

2 Информация о Механизме обеспечения готовности к пандемическому гриппу приводится здесь: <http://www.who.int/influenza/pip/en/>.

Апробация плана ИРЧС в рамках пятиэтапного комплекса мер по укреплению потенциала

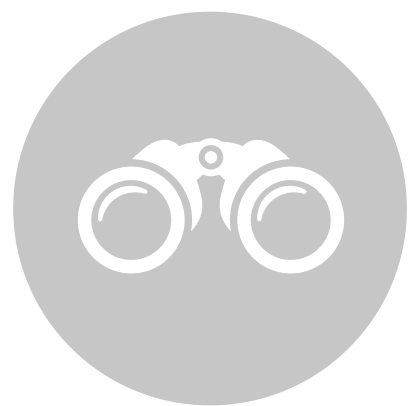
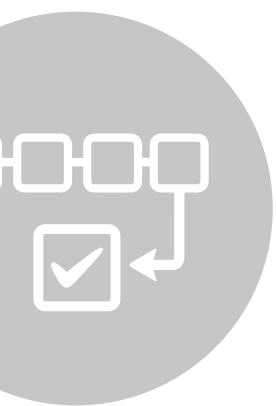
В феврале 2017 г. Европейское региональное бюро ВОЗ приступило к реализации пилотного пятиэтапного комплекса мер по укреплению потенциала в области ИРЧС в целях поддержки разработки или укрепления ИРЧС на страновом уровне в рамках ММСП (рис. 1). Пятиэтапный комплекс мер представляет собой уникальный и устойчивый проект по укреплению потенциала в области ИРЧС, разработанный с учетом странового контекста. Он включает в себя следующие этапы:

1. Обучение
2. Картирование потенциала
3. Разработка плана
4. Апробация плана
5. Утверждение плана

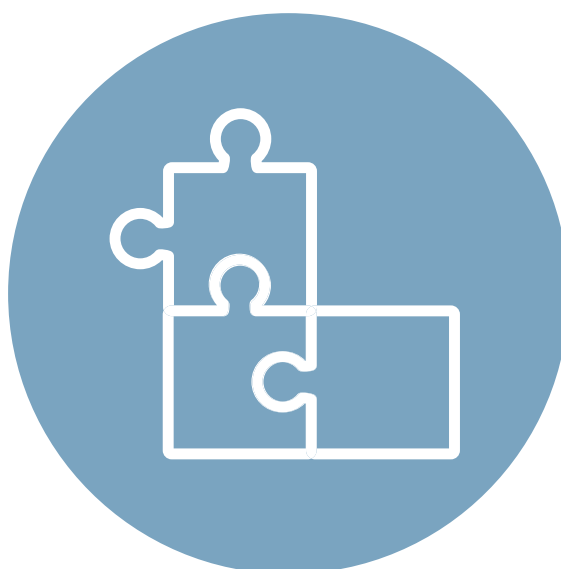
Задача апробации плана – четвертого этапа пятиэтапного комплекса мер в области ИРЧС – заключается в том, чтобы помочь странам провести проверку своего национального плана ИРЧС в области здравоохранения. В пятиэтапном комплексе мер по укреплению потенциала в области ИРЧС это мероприятие следует за действиями и миссиями по обучению, картированию потенциала и составлению плана. Помимо этого, апробация плана может являться частью более широких имитационных учений по реагированию на чрезвычайные ситуации, в рамках которых апробация ИРЧС осуществляется параллельно с другими возможностями ММСП.

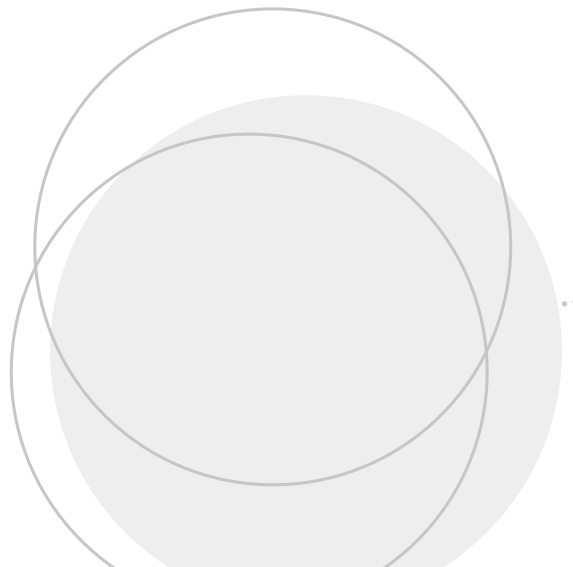
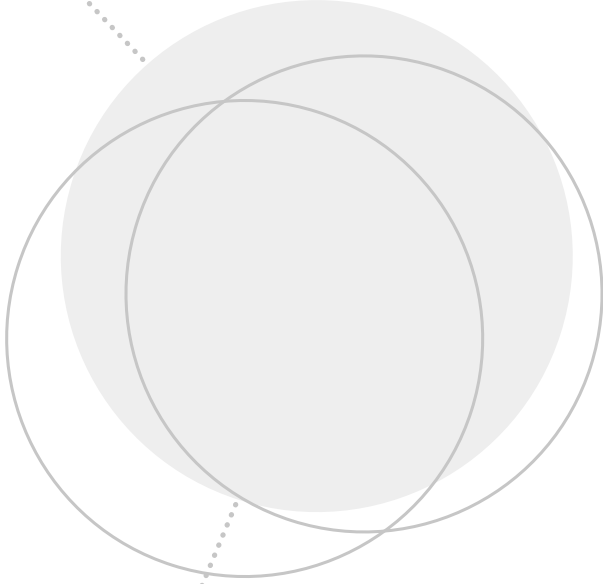
Рис. 1. Пятиэтапный комплекс мер по укреплению потенциала в области ИРЧС

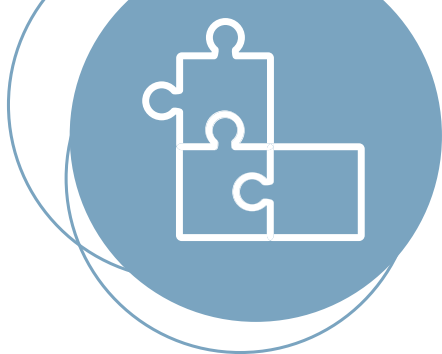
	<p>Этап 1. Обучение</p> <p>Обучающие занятия по вопросам ИРЧС разрабатываются с учетом потребностей и недоработок, выявленных с помощью национальных планов и документов в сфере ИРЧС. Сочетание лекций, упражнений по отработке навыков и рекомендаций по работе со СМИ позволяет слушателям изучить и отработать методы эффективной коммуникации при чрезвычайных ситуациях в здравоохранении. Учебная программа предназначена для эпидемиологов, специалистов по иммунизации и обеспечению готовности к пандемиям, а также специалистов по реагированию на чрезвычайные ситуации и информированию.</p>
	<p>Этап 2. Картирование потенциала</p> <p>Инструмент для комплексного анализа потенциала в области ИРЧС используется для выявления потребностей и недоработок внутри страны и последующего укрепления механизмов ИРЧС. Его цель состоит в изучении областей, требующих реагирования в приоритетном порядке, для их включения в план по ИРЧС и в национальную дорожную карту мероприятий по укреплению потенциала в области ИРЧС.</p>
	<p>Этап 3. Разработка плана</p> <p>На основе стандартной формы плана по ИРЧС страны разрабатывают собственные национальные планы, позволяющие реагировать на широкий спектр угроз. Региональное бюро также оказывает странам помощь в адаптации и интеграции плана по ИРЧС в национальные планы готовности и реагирования при чрезвычайных ситуациях в рамках существующих структур государственного управления.</p>
	<p>Этап 4. Апробация плана</p> <p>Европейское региональное бюро ВОЗ оказывает поддержку в апробации плана по ИРЧС путем многосекторального моделирования и кабинетных учений по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none">• чрезвычайные ситуации в здравоохранении: вспышки заболеваний (в т. ч. пандемического гриппа), природные катастрофы, гуманитарные и экологические кризисы;• принципы ИРЧС: раннее информирование, координация информирования, умение слушать и навыки взаимодействия с населением, эффективные каналы информирования и ключевые источники влияния.
	<p>Этап 5. Утверждение плана</p> <p>По итогам учений Региональное бюро предоставляет рекомендации по доработке национального плана по ИРЧС и содействует его интеграции в национальные планы готовности и реагирования при чрезвычайных ситуациях.</p> <p>При этом Региональное бюро поддерживает разработку и внедрение дорожной карты мероприятий по укреплению потенциала на основе выявленных приоритетов. Дорожная карта может включать учебные курсы и семинары по ИРЧС для различной аудитории, проводимые в целях интеграции ИРЧС в мероприятия по укреплению технического потенциала и полевые учения.</p>



Апробация плана ИРЧС







Апробация плана ИРЧС

Апробация плана ИРЧС

В соответствии с ММСП план ИРЧС строится на принципах учета всех факторов риска и вовлечения всего общества, что позволяет бороться как с существующими, так и с потенциальными угрозами.

В настоящем документе приведен обзор принципов ИРЧС и показано их применение при вспышках заболеваний и чрезвычайных ситуациях в области здравоохранения на всем протяжении цикла чрезвычайной ситуации, который включает в себя этапы подготовки, первоначального реагирования, кризисного реагирования и установления контроля, восстановления и оценки.

Апробация плана ИРЧС может осуществляться несколькими способами в зависимости от:

- того, проводятся ли другие учения по реагированию на чрезвычайные ситуации;
- степени знакомства с планом специалистов служб реагирования в области коммуникаций;
- масштаба обмена материалами между специалистами служб реагирования в области коммуникаций, проведения регулярных встреч и осведомленности о потенциале друг друга в области осуществления национального плана ИРЧС в области здравоохранения.

Данный комплект материалов содержит:

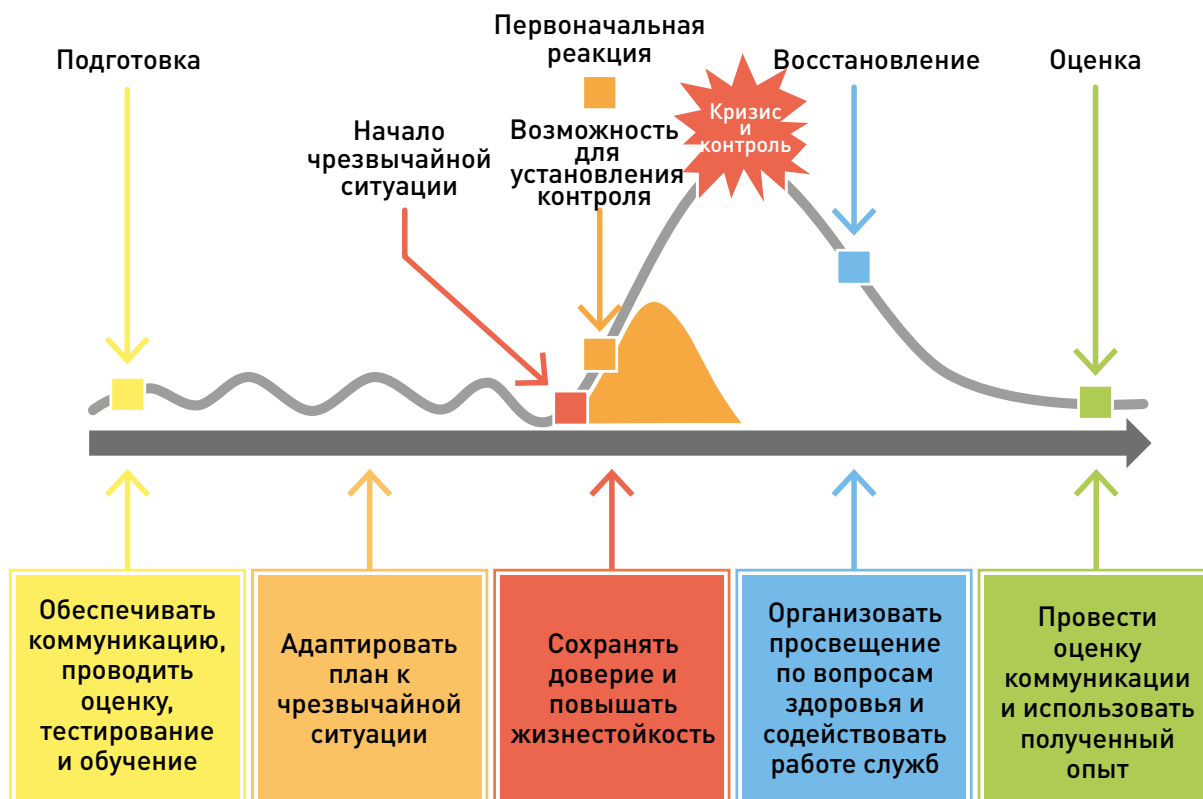
- предложения по возможным учениям;
- потенциальные темы учений;
- рекомендации по апробации для каждого этапа цикла чрезвычайной ситуации и каждой из основных возможностей ИРЧС;
- «примеры вводных».

Цикл кризиса и четыре основные возможности ИРЧС

Цикл кризиса

С точки зрения информирования цикл чрезвычайной ситуации, катастрофы или кризиса (рис. 2) состоит из следующих этапов: i) подготовка и обеспечение операционной готовности; ii) первоначальное реагирование; iii) кризисное реагирование и установление контроля; iv) восстановление; v) оценка. На каждом этапе требуется адресное и своевременное вмешательство.

Рис. 2. Этапы цикла чрезвычайной ситуации



□ Подготовка и обеспечение операционной готовности

→ Этот этап представляет собой не отдельно взятое событие, а непрерывающуюся работу и требует масштабного планирования и координационных мер, предусматривающих проведение регулярных оценок и учебных мероприятий. На этом этапе могут прогнозироваться потребности и сложности, связанные с каждым видом чрезвычайной ситуации, и подготавливаться предварительные материалы.

Подготовка: принятие мер в преддверии чрезвычайной ситуации в целях содействия быстрым, эффективным и адекватным ответным действиям. *Составляете ли вы план на будущее?*

Операционная готовность: организация, планирование, финансирование, выполнение упражнений и проведение учебных мероприятий для обеспечения готовности реагировать на ключевые угрозы, опасности и риски. *Сможете ли вы привести в действие ваш план уже завтра?*



□ Первоначальное реагирование

В первые несколько дней первоначальное реагирование может быть сопряжено с целым рядом трудностей, вызванных страхом, смятением и неопределенностью. Широкая общественность нуждается в своевременной и точной информации о ситуации и о мерах, которые принимаются для ее урегулирования.



□ Кризисное реагирование и установление контроля

На всех этапах реагирования необходимо отслеживать и учитывать страхи и опасения людей, а также внимательно относиться к любым слухам и дезинформации и принимать меры для их опровержения. Любой слух может очень быстро распространяться среди групп населения, которые действительно не вполне понимают суть угрозы и необходимость защиты. Вот почему для поддержания доверия и улучшения показателей здоровья чрезвычайно важно обеспечивать эффективную двустороннюю коммуникацию с учетом особенностей восприятия и опасений населения.



□ Восстановление и оценка

Этапы восстановления и оценки при принятии ответных мер чрезвычайно важны, хотя их значимость часто недооценивают. Информирование о рисках должно оцениваться как во время чрезвычайной ситуации, так и после ее завершения, так как это важно для понимания достигнутых результатов и коррекции принимаемых мер в случае необходимости.

Собранные данные могут регулярно использоваться в целях актуализации стратегий, планов, информационных сообщений и материалов по информированию о рисках. Особое внимание следует уделять анализу таких аспектов, как гласность, раннее оповещение, координация взаимодействия с населением, умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию, а также выбор эффективных каналов и агентов влияния.



Фото: В03

Четыре основные возможности ИРЧС

Доверие имеет огромное значение и играет ключевую роль в любых процессах информирования. Службы реагирования должны взаимодействовать с заинтересованными сторонами и широкой общественностью таким образом, чтобы это способствовало укреплению, поддержанию или восстановлению доверия, так как это повышает готовность следовать рекомендациям. Ключевые механизмы по укреплению доверия в рамках цикла чрезвычайной ситуации включают в себя обеспечение своевременного, точного и прозрачного информирования; координацию взаимодействия с населением; умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию; выбор эффективных каналов и ключевых агентов влияния, пользующихся доверием (рис. 3).

Рис. 3. Четыре основные возможности ИРЧС



1

Гласность и раннее оповещение

Сохранение доверия населения при чрезвычайной ситуации требует постоянной гласности действий, в том числе своевременного предоставления полной информации о реальных и потенциальных рисках и мерах реагирования. Первое объявление о ситуации должно содержать описание риска и ответы на возможные вопросы населения. Если в ходе вспышки появляется новая информация, ее необходимо сразу доносить до населения. Следует обеспечить максимальную открытость коммуникации и распространять информацию обо всех известных и неизвестных фактах, связанных с инцидентом. Чем выше уровень гласности, тем выше будет доверие населения к службам по реагированию и больше уровень готовности следовать рекомендациям.

Этот элемент может включать в себя: утверждение политики ИРЧС и процедур по поддержке гласности и раннего оповещения, призванных привлекать должное внимание к задачам ИРЧС в ходе заседаний на уровне руководства и обеспечивать обучение по тематике ИРЧС для ключевого персонала.

2

Координация взаимодействия с населением

Активное взаимодействие с населением, внутренняя коммуникация и координация действий с партнерами до, во время и после чрезвычайной ситуации – важнейшие инструменты для обеспечения эффективного, последовательного и вызывающего доверие информирования о рисках, позволяющего донести необходимую информацию и ответить на возникающие у людей вопросы. Если этого удалось добиться, то это означает, что средства информирования используются эффективно, объем противоречивой информации сводится к минимуму, а охват мерами реагирования и оказываемое ими влияние повышаются.

Этот элемент может включать в себя: определение и подготовку уполномоченных представителей, выступающих с заявлениями по ИРЧС; назначение и обучение группы по ИРЧС для поддержки таких представителей; разработку программы и процедур координации действий по ИРЧС и опубликование информации, согласованной с ключевыми партнерами и ведомствами на уровне правительства.

3

Умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию

Крайне необходимо обеспечить вовлечение местных сообществ. Сообщества должны находиться в центре любых мер реагирования при чрезвычайных ситуациях в здравоохранении. Службы реагирования должны хорошо знать свою целевую аудиторию и то, как она воспринимает угрожающий ей риск и какими будут ее убеждения и действия. Без этих знаний службы не смогут повлиять на решения и изменить поведение людей в целях защиты их здоровья, что усугубит социальную и экономическую дестабилизацию.

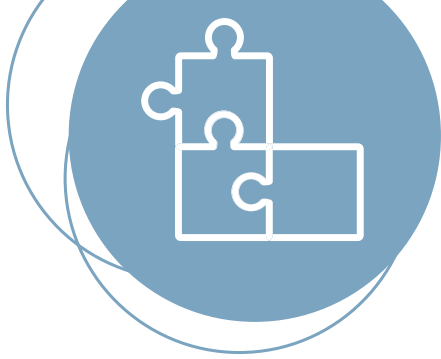
Этот элемент может включать в себя: системы и ресурсы, предназначенные для регулярного (не реже чем раз в день) мониторинга основных СМИ и социальных сетей; системы для получения обратной связи и изучения слухов, распространяемых среди незащищенных групп населения (например, путем проведения формативных исследований); система, с помощью которой специалисты по ИРЧС смогут изучить обратную связь и принять ответные меры.

4

Выбор эффективных каналов и ключевых агентов влияния, пользующихся доверием

После определения целевой аудитории важно выбрать надлежащие каналы коммуникации для ее информирования. Выбор наиболее эффективных каналов определяется местным контекстом и спецификой целевой аудитории. Как правило, наиболее эффективными будут те каналы, которыми уже пользуется целевая аудитория. Это могут быть традиционные СМИ, Интернет, социальные сети, горячие линии, СМС-оповещение и др. Важную роль в распространении информации играют агенты влияния – т. е. пользующиеся доверием лидеры общественного мнения, которые зачастую сами являются частью местного сообщества.

Этот элемент может включать в себя: специалистов по ИРЧС, обладающих навыками и возможностями для анализа доступности каналов коммуникации и выбора тех из них, которые используются целевой аудиторией; эффективные партнерские отношения с заинтересованными лицами и агентами влияния в местном сообществе в целом.



Апробация национального плана ИРЧС в области здравоохранения

Выбор надлежащих учений для апробации плана ИРЧС³

Для достижения поставленной цели необходимо выбрать правильный вид учений и адаптировать шаблонные материалы с тем, чтобы они соответствовали ситуационному и страновому контексту принятия мер реагирования в области ИРЧС. Подобная адаптация – важнейший способ обеспечить соответствие учений поставленным целям, первоочередным рискам, национальному потенциалу ответных мер в области информирования и национальному плану реагирования.

В соответствии с результатами миссий по укреплению потенциала ИРЧС, проводившихся в 2017–2018 гг., наиболее эффективной является апробация планов ИРЧС в ходе межсекторальных кабинетных учений с акцентом на ИРЧС либо в рамках общенациональных кабинетных учений по реагированию или функциональных учений.

- **Кабинетные учения:** тип учений, в ходе которых используется поэтапный имитационный сценарий, дополняемый рядом подготовленных вводных для того, чтобы участники смогли рассмотреть воздействие потенциальной чрезвычайной ситуации в области здравоохранения на существующие планы, процедуры и имеющиеся возможности. Во время кабинетных учений имитация чрезвычайной ситуации происходит в неформальной, спокойной обстановке.
- **Функциональные учения:** интерактивные учения с полной имитацией события, в ходе которых проверяется способность организации к реагированию на условную чрезвычайную ситуацию. В ходе таких учений выполняется проверка множества функций, включенных в оперативный план организации. Они представляют собой скоординированный ответ на ситуацию в условиях, приближенных к реальным, и с ограничением по времени.

³ Пособие ВОЗ по организации и проведению имитационных учений (<http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272439/WHO-WHE-CPI-2017.10-rus.pdf>).

Потенциальные темы для апробации плана ИРЧС

На основе результатов недавних миссий по укреплению потенциала ИРЧС можно предположить, что подходящими темами для проведения учений по апробации плана ИРЧС могут служить следующие угрозы общественному здоровью и вытекающие из них последствия.

- **Пандемический грипп и зоонозы:** экономическая неустойчивость; конфликтующие цели учреждений, отвечающих за здоровье человека и животных; нехватка информации или оперативного доступа к вакцинам; приоритетные группы для вакцинации; неопределенность в отношении тяжести и рисков заболевания; и т. д.
- **Природное или антропогенное бедствие в сочетании с угрозой инфекционного заболевания:** риски, угрожающие разным группам населения в различной степени; повышение сложности ответных мер по информированию в связи с необходимостью реагировать на две чрезвычайные ситуации одновременно; сложности установления контакта с группами риска, лишившимися домов и электроэнергии; и т. д.
- **Вспышка болезни, распространяющейся алиментарным путем:** конфликтующие цели учреждений, отвечающих за здоровье человека, и пищевой индустрии; отсутствие информации на начальном этапе вспышки из-за сроков эпидемиологических исследований; неопределенность в отношении источника вспышки, тяжести и рисков заболевания; недоверие к государственным службам реагирования; возложение ответственности за вспышку на аналогичные продукты питания; и т. д.
- **Биотеррористическая атака:** неопределенность в отношении тяжести и рисков ситуации; неверие в способность правительства справиться с атакой и ее последствиями; своевременная публикация открытой информации в ходе уголовного расследования; и т. д.



Фото: В03

■ Шаблон для этапа подготовки



Подготовка

Цели

- Взять на себя обязанности по информированию;
- оценить потенциал в области коммуникации;
- определить основных субъектов и сформировать партнерства;
- добиться утверждения плана ИРЧС всеми заинтересованными сторонами;
- запланировать активацию, реализацию и деактивацию на соответствующих этапах чрезвычайной ситуации в области общественного здравоохранения;
- провести апробацию и обучение.

Этот этап представляет собой не отдельно взятое событие, а некую непрекращающуюся работу и требует масштабного планирования и координационных мер, предусматривающих проведение регулярных оценок и учебных мероприятий. Существует возможность прогнозирования потребностей и вызовов, связанных с каждым видом чрезвычайной ситуации, и подготовки предварительных материалов. Ниже приведен краткий список действий, осуществляемых на этом этапе.

Действия в области ИРЧС, подлежащие апробации

Гласность и раннее оповещение

- Доступные процедуры для своевременной и прозрачной публикации информации;
- доступные процедуры для утверждения сообщений и продуктов;
- список доступных спикеров на всех уровнях с указанием их опыта в области ожидаемой угрозы общественному здоровью и пройденного обучения;
- предварительно апробированные сообщения.

Координация

- Выявленные партнеры: другие учреждения, организации, общественные специалисты по планированию, работники сферы здравоохранения и т. д., с указанием контактной информации;
- оценка коммуникационного потенциала всех соответствующих партнеров;
- определить функции и обязанности группы коммуникации в форме стандартных операционных процедур (СОП);
- при необходимости провести обучение сотрудников, занимающихся коммуникациями;
- подготовить проект бюджета информационной деятельности (включая масштабирование).

Умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию

- Создать систему мониторинга, проверки и пресечения слухов;
- создать механизмы для выявления уровня осведомленности, отношения и существующей практики (КАР) ключевых аудиторий;
- выявить целевые аудитории и подготовить общие опросы, позволяющие характеризовать их (включая лиц, пользующихся доверием, наиболее вероятные каналы получения информации, повседневные привычки, опасения и т. д.).

Эффективные каналы коммуникации и ключевые агенты влияния

- Выявить ключевые СМИ и обновить список журналистов;
- выявить другие каналы коммуникации, включая ключевых агентов влияния для целевых аудиторий.

Примеры вводных

В ходе подготовки к чрезвычайной ситуации в области общественного здравоохранения группа ИРЧС:

- уведомляет соответствующих лиц о механизме утверждения коммуникационных действий;
- определяет соответствующих спикеров (сотрудники по связям со СМИ, профильные эксперты и т. д.) и обеспечивает получение ими предварительно апробированных сообщений на тему чрезвычайной ситуации;
- составляет предварительно апробированные сообщения для общественности и обновляет их в соответствии со спецификой конкретного инцидента;
- формирует в вашей организации группу ИРЧС для возможного задействования;
- координирует внешние связи группы реагирования в области коммуникации с партнерами из различных секторов в целях возможного задействования группы ИРЧС;
- определяет потенциальные функции и обязанности каждого члена межсекторальной группы реагирования ИРЧС;
- анализирует проект бюджета ИРЧС и при необходимости выявляет потенциальные области для пересмотра;
- составляет перечень целевых аудиторий (группы риска, труднодоступные группы и т. д.) и проводит обзор формативных исследований этих групп;
- обновляет контактную информацию для СМИ и других ключевых агентов влияния в целях донесения ключевых сообщений в области здравоохранения, в том числе до целевых аудиторий.

■ Шаблон для этапа первоначального реагирования

Цели

- Адаптировать план ИРЧС к ответным мерам и привести его в действие;
- создать, укрепить и/или поддержать доверие;
- управлять ожиданиями, информировать о ситуациях неопределенности;
- координировать и поощрять сотрудничество;
- оценить первоначальное восприятие рисков;
- провести апробацию сообщений;
- предоставить информацию и указания;
- вести мониторинг для целей оценки.

↓
Подготовка

↓
Первоначальное реагирование

В первые несколько дней первоначальное реагирование может быть сопряжено с целым рядом трудностей, вызванных страхом, смятением и неопределенностью. Широкая общественность нуждается в предоставлении своевременной и точной информации о ситуации и о мерах, которые принимаются для ее урегулирования.

Действия в области ИРЧС, подлежащие апробации

Гласность и раннее оповещение

- Привести в действие план ИРЧС и привлечь к работе группу реагирования;
- оперативно объявить об угрозе для здоровья с учетом оценки и восприятия рисков;
- предоставлять информацию по мере ее получения даже в случае ее неполноты («управление ситуациями неопределенности»);
- сформировать графики проведения информационных мероприятий и выпуска продуктов;
- определить и привлечь к работе спикеров для данной чрезвычайной ситуации. .

Координация

- Привести в действие СОП по координации;
- установить взаимосвязь между национальными, региональными и локальными операциями в области ИРЧС;
- выбрать соответствующих партнеров и осуществлять координацию стратегий коммуникации;
- распределить ответственность за ведение внутренней и внешней коммуникации;
- осуществлять координацию разработки сообщений в целях обеспечения их согласованности и распространения.

Умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию

- Активировать систему мониторинга, проверки и пресечения слухов;
- вести мониторинг традиционных СМИ и социальных сетей;
- провести сегментацию ключевых аудиторий, на которые направлены ответные меры по информированию (затронутое население, работники здравоохранения, политические лидеры, доноры и т. д.);
- провести первоначальные формативные исследования, включая анализ аудитории (т. е. посредством опросов или фокус-групп);
- перевести материалы на соответствующие языки и адаптировать их с учетом уровня грамотности населения.

Эффективные каналы коммуникации и ключевые агенты влияния

- Выбрать эффективные и пользующиеся доверием у целевых аудиторий каналы коммуникации;
- определить и привлечь к работе пользующихся доверием у целевых аудиторий агентов влияния.

Примеры вводных

Первоначальные сообщения о чрезвычайной ситуации в области общественного здравоохранения подтвердились, и ваше учреждение должно уведомить об этом общественность. Руководство системы здравоохранения активировало вашу систему ответных мер в области коммуникации. Группа ИРЧС должна:

- активировать межсекторальную группу реагирования в области ИРЧС и определить функции и обязанности, включая распределение тем информирования между учреждениями;
- подготовить тезисы выступлений и первоначальные сообщения, при необходимости используя предварительно апробированные материалы и технику управления ситуациями неопределенности;
- разработать стратегию реагирования в области ИРЧС, включающую целевые аудитории, графики, каналы, агентов влияния и двустороннее взаимодействие (например, мониторинг СМИ и сбор обратной связи посредством горячих линий);
- определить подходящих спикеров, снабдить их сообщениями и обсудить с ними стратегию реагирования в области ИРЧС;
- провести формативное исследование аудиторий, о которых имеется недостаточно информации (например, групп, недавно мигрировавших в регион);
- при необходимости перевести материалы на языки целевых аудиторий.

■ Шаблон для этапа кризисного реагирования и установления контроля

Цели

- Поддерживать доверие;
- слушать и вносить изменения в план, учитывая восприятие людей;
- мобилизовать отдельных людей, группы и сообщества, повышать их жизнестойкость;
- обеспечивать поддержку мер реагирования;
- вести мониторинг для целей оценки.

Подготовка

Первоначальное реагирование

На всех этапах реагирования необходимо отслеживать и учитывать страхи и опасения людей, а также внимательно относиться к любым слухам и дезинформации и принимать меры для их опровержения. Любой слух может очень быстро распространяться среди групп населения, которые действительно не вполне понимают суть угрозы и необходимость защиты. Вот почему для поддержания доверия и улучшения показателей здоровья чрезвычайно важно обеспечивать эффективную двустороннюю коммуникацию с учетом особенностей восприятия и опасений населения.

Действия в области ИРЧС, подлежащие апробации

Гласность и раннее оповещение

- Распространять тексты, фото и видео, иллюстрирующие ключевые сообщения;
- раскрывать в сообщениях для общественности механизмы принятия решений;
- убедиться в том, что общественность знает источники регулярного получения актуальной информации (например, веб-сайты, ежедневные брифинги для прессы, горячие линии и т. д.).

Координация

- Укреплять взаимодействие с партнерами в целях:
 - получения доступа к новым каналам распространения важных сообщений в области здравоохранения;
 - получения доступа к новым аудиториям посредством формирования перекрестных связей между информационными материалами;
 - использования финансовых и кадровых ресурсов друг друга;
 - совместной публикации материалов (пресс-релизов, отчетов о ситуации, информационно-просветительских материалов).

Умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию

- Поддерживать двустороннюю коммуникацию с затронутыми аудиториями;
- налаживать обратную связь посредством горячих линий по вопросам здравоохранения или формативных исследований;
- обеспечивать оперативную оценку результатов мониторинга традиционных СМИ и социальных сетей;
- составлять сообщения с учетом восприятия и опасений населения;
- контролировать соблюдение затронутым населением указаний в области здравоохранения.

Кризисное реагирование и установление контроля

Эффективные каналы коммуникации и ключевые агенты влияния

- Обеспечивать регулярное и гласное информирование посредством каналов, используемых целевой аудиторией;
- задействовать для информирования аудиторий (в особенности труднодоступных) агентов влияния, пользующихся их доверием;
- использовать традиционные СМИ, Интернет и социальные сети, горячие линии и СМС-оповещения.

Примеры вводных

Чрезвычайная ситуация в области общественного здравоохранения усугубляется: количество и тяжесть случаев заболевания растут. В то время как часть населения понимает рекомендации в отношении здоровья и следует им, другая часть либо не понимает этих советов, либо не доверяет им и, следовательно, не выполняет их. Это приводит к возникновению новых случаев заболевания, растерянности и дальнейшему росту недоверия. Группа ИРЧС должна:

- распространять тексты, фото и видео, более подробно иллюстрирующие ключевые сообщения;
- обеспечить присутствие во всех сообщениях номера «горячей линии» или адреса веб-сайта, где население может получить актуальную информацию об ответных мерах в области здравоохранения;
- при необходимости описать методы принятия решений службами реагирования;
- изучить и использовать потенциал партнеров, включая каналы коммуникации и охват аудитории;
- вести мониторинг целевой аудитории, чтобы обеспечить выполнение рекомендаций в отношении здоровья и понять, почему они не выполняются;
- обеспечить включение информации, полученной в ходе мониторинга аудитории, в ответные информационные сообщения в качестве определяющего компонента посредством корректировки сообщений и т. д.;
- продолжить использование массовых СМИ и социальных сетей, одновременно с этим расширяя спектр каналов и выявляя дополнительных ключевых агентов влияния.

Этапы восстановления и оценки при принятии ответных мер чрезвычайно важны, хотя их значимость часто недооценивают. Информирование о рисках должно оцениваться как во время чрезвычайной ситуации, так и после ее завершения, так как это важно для понимания достигнутых результатов и коррекции принимаемых мер в случае необходимости.

Собранные данные могут регулярно использоваться в целях актуализации стратегий, планов, информационных сообщений и материалов по информированию о рисках. Особое внимание следует уделять анализу таких аспектов, как гласность, раннее оповещение, координация взаимодействия с населением, умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию, выбор эффективных каналов и агентов влияния. Включение усвоенных уроков в операционные планы обеспечит более эффективные ответные меры в области коммуникации во время следующей чрезвычайной ситуации.

Цели

- Деактивировать план ИРЧС;
- обучить общественность навыкам выявления аналогичных угроз в будущем, реагированию на них и принятию ответных мер;
- поощрять ответные меры в целях получения поддержки (например, финансовых и кадровых ресурсов);
- вести мониторинг для целей оценки.

Действия

Гласность и раннее оповещение

- Информировать общественность о том, что чрезвычайная ситуация в области здравоохранения берется или взята под контроль;
- внушить необходимость сохранять бдительность;
- более активно призывать общественность придерживаться новых моделей поведения;
- выявить темы и действия для обучения общественности мерам реагирования в будущем.

Координация

- Поддерживать деятельность служб реагирования и партнеров во время и после принятия ответных мер;
- оценивать существующие и потенциальные трудности и препятствия и бороться с ними.

Умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию

- Предоставлять обратную связь и прислушиваться к затронутым сообществам и всем партнерам.

Кризисное реагирование и установление контроля

Восстановление и оценка

Выбор эффективных каналов коммуникации и ключевых агентов влияния

- Вести коммуникацию посредством каналов, используемых отдельными аудиториями;
- предоставить ключевым агентам влияния доступ к учебным материалам и экспертам в сфере здравоохранения в целях повышения устойчивости сообществ к негативному воздействию будущих чрезвычайных ситуаций.

Цели

- Провести оценку плана ИРЧС;
- выявить и распространить вынесенные из чрезвычайной ситуации уроки;
- урегулировать обнаруженные проблемы и внести изменения в план ИРЧС;
- провести оценку ответных мер на всем протяжении чрезвычайной ситуации посредством анализа сильных и слабых сторон, возможностей и угроз (ССВУ) или другого вида анализа принятых мер.

Действия

Гласность и оповещение

- Честно признать успехи и неудачи в области коммуникации во время чрезвычайной ситуации;
- выявить пробелы и приоритетные направления.
- опубликовать ответные меры в области коммуникации в рецензируемом журнале или представить их на заседании в качестве анализа примера из практики для использования другими учреждениями.

Координация

- Сохранять механизмы координации на всех уровнях для целей оценки;
- обмениваться усвоенными уроками и разработанными методами с информационными службами, учреждениями, разработчиками политики, национальными и международными партнерами и другими соответствующими организациями и отдельными лицами.

Умение слушать и вести двустороннюю коммуникацию

- Собрать оценки заинтересованных сторон и внести изменения в план ИРЧС.

Выбор эффективных каналов коммуникации и ключевых агентов влияния

- Оценить эффективность каналов и агентов влияния с точки зрения их воздействия на целевые аудитории.

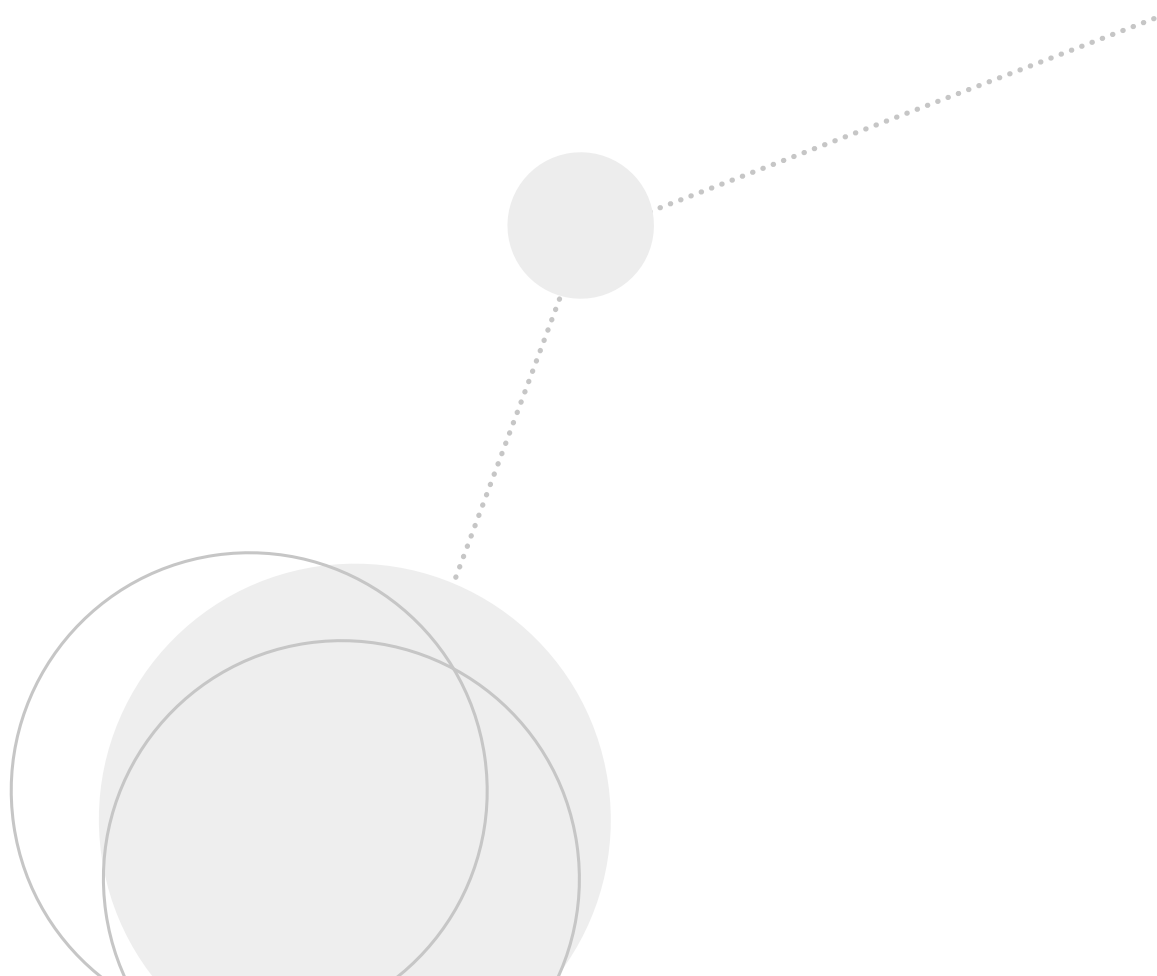
Кризисное реагирование и установление контроля

Восстановление и оценка

Примеры вводных

Чрезвычайная ситуация в области общественного здравоохранения ликвидирована, но население все еще оправляется от ее последствий. Партнеры и службы реагирования завершают свою работу. Настало время усвоить уроки, вынесенные из опыта реагирования в области коммуникации. Группа ИРЧС должна:

- составить план поддержания и/или повышения устойчивости сообщества к негативным воздействиям посредством информирования;
- найти способы донести до учреждений – членов группы реагирования в области ИРЧС признательность за их время и вклад;
- провести с затронутыми сообществами работу, направленную на улучшение ответных мер в области ИРЧС во время следующей чрезвычайной ситуации;
- совместно с партнерами в области коммуникации, спикерами, СМИ и т. д. провести анализ принятых мер в целях улучшения ответных мер во время следующей чрезвычайной ситуации.



Европейское региональное бюро ВОЗ

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) – специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, созданное в 1948 г., основная функция которого состоит в решении международных проблем здравоохранения и охраны здоровья населения. Европейское региональное бюро ВОЗ является одним из шести региональных бюро в различных частях земного шара, каждое из которых имеет свою собственную программу деятельности, направленную на решение конкретных проблем здравоохранения обслуживаемых им стран.

Государства-члены

Австрия
Азербайджан
Албания
Андорра
Армения
Беларусь
Бельгия
Болгария
Босния и Герцеговина
Бывшая югославская
Республика Македония
Венгрия
Германия
Греция
Грузия
Дания
Израиль
Ирландия
Исландия
Испания
Италия
Казахстан
Кипр
Кыргызстан
Латвия
Литва
Люксембург
Мальта
Монако
Нидерланды
Норвегия
Польша
Португалия
Республика Молдова
Российская Федерация
Румыния
Сан-Марино
Сербия
Словакия
Словения
Соединенное Королевство
Таджикистан
Туркменистан
Турция
Узбекистан
Украина
Финляндия
Франция
Хорватия
Черногория
Чехия
Швейцария
Швеция
Эстония

Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения

UN City, Marmorvej 51, DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark

Тел.: +45 45 33 70 00 Факс: +45 45 33 70 01

Эл. почта: contact@euro.who.int