

Как обеспечить оптимальные ответные меры на события, которые могут подорвать доверие к иммунизации



World Health
Organization

REGIONAL OFFICE FOR
Europe



Как пользоваться этим документом?

Документ предлагает алгоритм анализа событий, связанных с безопасностью вакцин, а также других событий, которые могут подорвать доверие к вакцинам и органам здравоохранения.

Анализ событий необходим для выбора соответствующей тактики ответных мер по коммуникации.

В документе описываются три общих типа событий и процесс, который поможет вам определить, оказывают ли данные события низкое, среднее или высокое влияние на доверие к вакцинации и органам здравоохранения. В зависимости от этого следует планировать ответные меры по коммуникации.

Алгоритм позволит вам обеспечить ответные меры в соответствии с контекстом, которые могут предотвратить эскалацию ситуации.

Используйте этот алгоритм в качестве стандартной процедуры при любом событии.



Как был разработан данный документ?

Документ является частью серии документов ВОЗ, посвященных событиям, которые могут подорвать доверие к вакцинации. Последние могут быть связаны с безопасностью вакцин, неблагоприятными последствиями после иммунизации, изменениями в программе вакцинации, негативным общественным мнением, вспышками или пандемией.

Все документы были разработаны на основе научных данных, лабораторных исследований и прикладных работ в области психологии, социальных и поведенческих наук, а также коммуникации и опыта разных стран. Для ознакомления с теоретическим обоснованием и доказательствами используйте публикацию ВОЗ «Вакцинация и доверие» на сайте: www.euro.who.int/vaccinetrust

Такие документы рекомендуются к использованию:

- министерствами здравоохранения
- центрами по контролю за болезнями
- программами иммунизации
- органами контроля.

Как обеспечить оптимальные ответные меры на события, которые могут подорвать доверие к иммунизации

Когда и каким образом национальные органы иммунизации должны активно реагировать на событие, которое может потенциально подорвать доверие к вакцинам или органам здравоохранения? Используйте приведенные ниже рекомендации для анализа события и определения ответных мер.

Ситуации, когда доверие может быть подорвано

Многие события могут потенциально подорвать доверие к вакцинам и органам здравоохранения. К ним относятся:



Нежелательные события, которые справедливо или необоснованно связаны с вакцинацией, такие как безопасность вакцин и неблагоприятные последствия после иммунизации, которые могут создать чувство неуверенности и недоверия.



Изменения в программе иммунизации, такие как внедрение новой вакцины, замена одной вакцины ее новым типом, проведение кампаний вакцинации, приостановка использования вакцины или временный ее отзыв, что может привести к неопределенности у населения.



Обсуждения вопросов вакцинации в СМИ и среди населения, в том числе личных историй в социальных сетях, критических сообщений в СМИ или результатов новых важных научных исследований.

Когда и как следует реагировать?

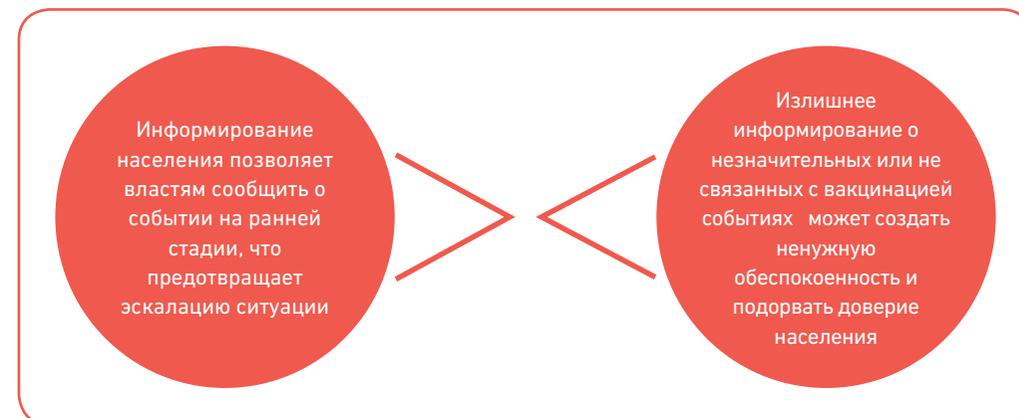
Такие события довольно распространены, поэтому ответные меры должны полностью зависеть от события и его контекста:

- Не все события перерастают в кризис.
- Не все события требуют ответных мер по коммуникации.

Дилемму можно проиллюстрировать (см. рис. 1.)

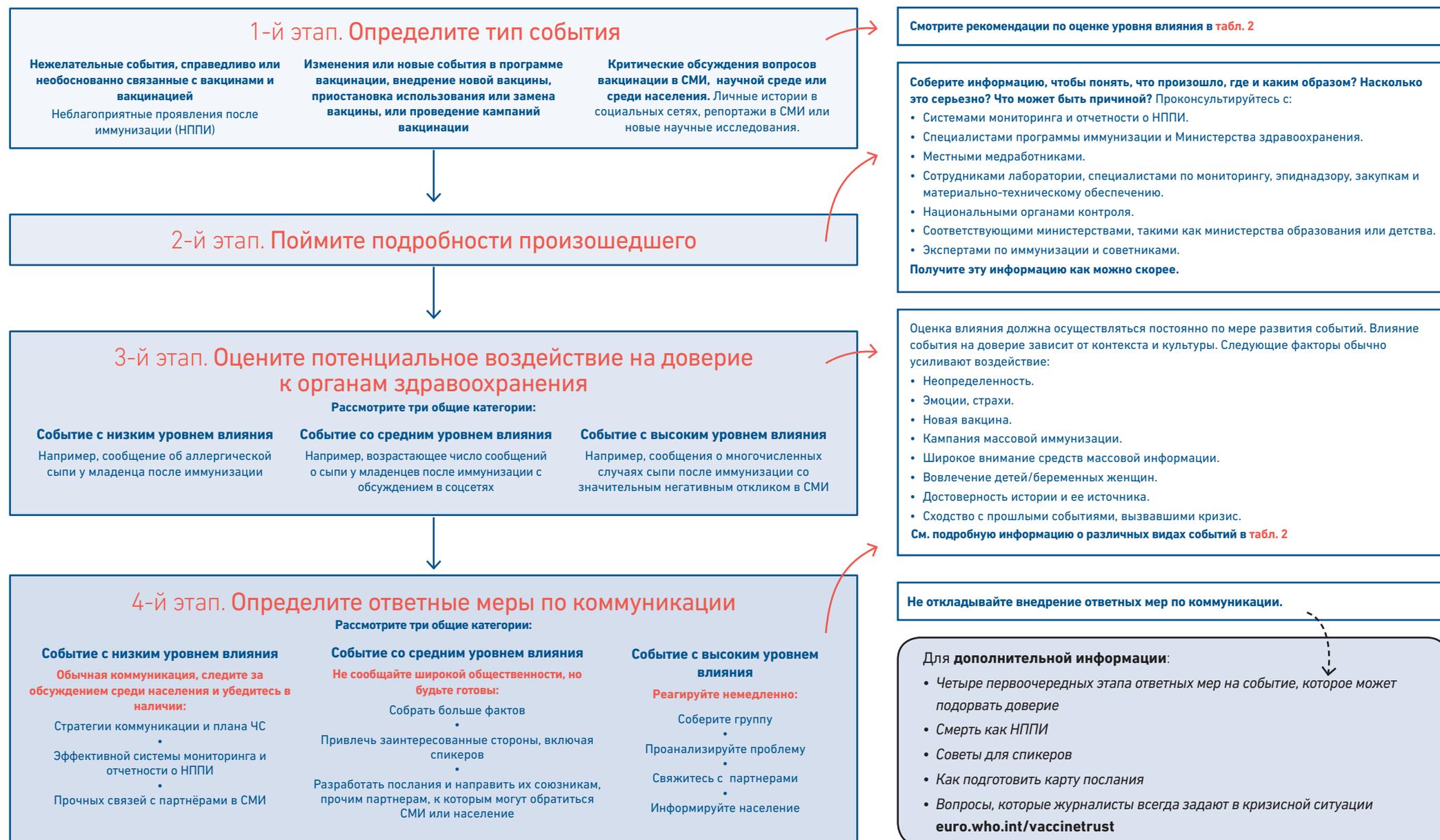
Следующие страницы могут быть использованы для анализа того, когда проводить коммуникацию и ее надлежащего уровня

Рис. 1
Дилемма коммуникации об иммунизации



Как обеспечить оптимальные ответные меры на события, которые могут подорвать доверие к иммунизации

Таблица 1. Анализ события для определения ответных мер



Как обеспечить оптимальные ответные меры на события, которые могут подорвать доверие к иммунизации

Таблица 2. События и уровни влияния

Событие	Описание	Уровень влияния на доверие к вакцинам			Помните
<p>Нежелательные события, справедливо или необоснованно связанные с вакцинами и вакцинацией (НППИ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> нежелательные события, справедливо связанные с вакцинацией, нежелательные события, необоснованно связанные с вакцинацией. 	<p>Влияние НИЗКОЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Событие не является серьезным или драматичным. Событие является серьезным, но не актуальным (например, реакция за рубежом на вакцину, не применяемую в стране). Событие не привлекает внимания средств массовой информации или населения. 	<p>Влияние СРЕДНЕЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Событие серьезное. Событие имеет значение в контексте (например, в стране или в другой стране с вакциной, используемой в стране). Событие не привлекает внимание средств массовой информации на данном этапе, но можно ожидать реакции СМИ. 	<p>Влияние ВЫСОКОЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Событие привлекло внимание СМИ и вызвало реакцию населения. Событие серьезное. Причина события неизвестна. Событие запоминающееся или драматическое. Событие происходит во время изменения программы иммунизации (см. ниже). Встречаются очаги побочных реакций (несколько). Встречаются реакции у детей, подростков, беременных женщин. 	<ul style="list-style-type: none"> Рекомендуется заранее подготовить предварительные варианты заявлений для прессы и спикеров для реакции на события. Такие события могут стать причиной беспокойства и недоверия в обществе и получить широкое освещение. Любой ответ должен быть прозрачным и объяснять, как расследуется событие и как информация будет распространяться. Важнейшее значение имеет мониторинг СМИ и общественного мнения.
<p>Изменения или новые события в программе вакцинации</p>	<ul style="list-style-type: none"> Включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> внедрение новой вакцины, замена одной вакцины другой, проведение кампаний вакцинации (дополнительные мероприятия по иммунизации) приостановка вакцинации, временный отзыв вакцин. Может быть запланированной мерой для усиления защиты населения от болезней или повышения безопасности и эффективности. Может быть мерой предосторожности в ситуации неопределенности. Может произойти в другой стране, но относится к вакцине, используемой в национальной программе иммунизации. 	<p>Влияние НИЗКОЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Вакцины заменяются только незначительно измененными продуктами. Не привлекает внимания населения. 	<p>Влияние СРЕДНЕЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Произошла замена вакцины, но внимание населения не привлечено или привлечено незначительно. <p>Замены вакцин обычно оказывают умеренное влияние.</p>	<p>Влияние ВЫСОКОЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Ситуация негативно освещается в средствах массовой информации. Возникает значительная обеспокоенность населения и непонимание причин, стоящих за событием. Культурные различия приводят к негативной реакции (например, в отношении страны происхождения новой вакцины). Изменения связаны с безопасностью вакцины (например, нежелательные события происходят во время изменений программы, или замена произведена в результате неблагоприятного проявления после иммунизации) (см. выше). <p>Внедрение новой вакцины, отзыв вакцины, приостановка вакцинации и кампании вакцинации обычно оказывают большое влияние.</p>	<ul style="list-style-type: none"> В случае принятия решения об изменении, следует всегда быть готовыми к интересу СМИ и обеспокоенности населения. Коммуникация должна подробно объяснять причины изменений для устранения неопределенности. В случае отзыва/приостановки использования вакцины необходимо четко указать, что это является мерой предосторожности, т.е. отражает осторожный подход, основанный на безопасности. В случае внедрения новой вакцины против пандемического гриппа ее всегда следует рассматривать как новую, поскольку она разработана против нового штамма гриппа.
<p>Обсуждение вопросов вакцинации среди населения, в СМИ и научной среде</p>	<ul style="list-style-type: none"> Включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> репортажи в СМИ, основанные на фактах, или научные публикации, непроверенные слухи, личные истории в социальных сетях, критические репортажи в средствах массовой информации новые важные научные исследования. Может быть основано на фактах, частично основано на фактах, не соответствовать правде или являться неправдой. Может быть национальным или международным. 	<p>Влияние НИЗКОЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Событие почти не привлекает внимания населения. Событие не играет на эмоциях или страхах. Событие неправдоподобно. Низкий уровень доверия к результатам исследования. Вероятно, исследование не привлечет внимание населения. 	<p>Влияние СРЕДНЕЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Событие привлекает какое-то внимание населения. Событие вызывает некоторые эмоциональные страхи. Исследование привлекает определенное внимание населения. Событие правдоподобно. 	<p>Влияние ВЫСОКОЕ, когда ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Событие привлекает значительное внимание населения и провоцирует страхи. Источник имеет широкую аудиторию. Источник является достоверным и влиятельным. Исследование привлекает значительное внимание населения и быстро распространяется. Источник обладает высоким авторитетом или влиянием. Событие затрагивает уязвимые группы (например, беременные женщины, младенцы). Событие публикуется/распространяется во время изменений в программе вакцинации (см. выше). 	<ul style="list-style-type: none"> Суждения о безопасности или необходимости вакцин являются обычными, особенно в социальных сетях. В большинстве случаев отвечать публично не рекомендуется. Нередко встречаются научные исследования из менее достоверных источников, подвергающие сомнению преимущества или безопасность вакцинации. Часто они не создают никакой реакции населения и ответные меры нецелесообразны. В случае необходимости ответных мер, следует учитывать, что заблуждения нельзя развенчать простым перечислением фактов.