

Четыре первоочередных этапа ответных мер на событие, способное подорвать доверие к вакцинации



Как использовать данный документ

Документ содержит рекомендации относительно четырех первоочередных этапов при организации ответных мер на события, связанные с безопасностью вакцин или на другие события, способные подорвать доверие к вакцинам и учреждениям здравоохранения, предоставляющим услуги вакцинации.



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



World Health
Organization

REGIONAL OFFICE FOR
Europe

Четыре этапа ответных мер на событие, способное подорвать доверие к вакцинации

1 Соберите группу доверенных лиц



При обеспечении ответных мер на кризисную ситуацию крайне важна координация действий. Если есть опасение, что событие может подорвать доверие к вакцинам и вызвать негативную реакцию средств массовой информации, следует незамедлительно собрать группу своих сторонников.

Рассмотрите следующее:

- Создайте группу по координации и рабочую группу (если еще не созданы).
- Привлеките соответствующих партнеров из организаций, например, министерств здравоохранения, образования и социальной защиты, контрольных органов, центров по борьбе с болезнями, санитарного просвещения, коммуникации, прессы и чрезвычайных ситуаций; специалистов по вакцинам; профессиональные ассоциации.
- Согласуйте механизм координации действий, коммуникации и обмена информацией внутри группы.
- Распределите роли и обязанности.

2 Вникните в суть проблемы ?



Не все события, которые могут потенциально подорвать доверие к вакцинам и вакцинации, требуют ответных мер по коммуникации. Отсутствие реакции может снизить доверие к вакцинам и органам здравоохранения, в то время как чрезмерная коммуникация может вызвать излишнюю обеспокоенность населения. Таким образом, важно (на протяжении всего процесса) анализировать события и планировать соответствующие ответные меры.

Рассмотрите следующее:

- Соберите как можно больше информации о событиях (событии), которые произошли.
- Проанализируйте ситуацию: каково потенциальное воздействие на доверие к вакцинам и на программу иммунизации?
- Адаптируйте ответные меры в соответствии с вашими выводами.

3 Свяжитесь с основными заинтересованными сторонами



Первым важным этапом в таких мероприятиях является связь с основными заинтересованными сторонами. Для обеспечения доверия во время кризиса решающее значение имеют хорошие отношения с заинтересованными сторонами.

Рассмотрите следующее:

- Просмотрите ваш список заинтересованных сторон.
- Поддерживайте связь с заинтересованными сторонами с тем, чтобы получить поддержку ваших сторонников
- Делитесь информацией с заинтересованными сторонами, чтобы избежать путаницы и недоверия, а также любого негативного вмешательства со стороны противников.

4 Организуйте внешнюю коммуникацию



Надлежащие ответные меры могут ограничить негативные последствия кризиса или даже предотвратить перерастание ситуации в кризис. Честная и открытая коммуникация важна для поддержания и укрепления доверия.

Рассмотрите следующее:

- Определите, требует ли событие внешней коммуникации и планируйте ответные меры после анализа события.
- Пересмотрите свой план антикризисной коммуникации и подготовьте план внешней коммуникации.
- Организуйте как широкую коммуникацию, так и в отношении отдельных целевых групп, проводите ее часто в форме последовательных посланий посредством разных каналов.
- Ведите информационную работу там, где существует неопределенность и сообщайте о том, что вы делаете для ее преодоления.