

Организация работы с заинтересованными сторонами



Как использовать данный документ?

В документе перечислены основные заинтересованные стороны в сфере вакцинопрофилактики, наряду с принципами построения и поддержания отношений с ними.

Организация работы с заинтересованными сторонами в значительной мере определяется контекстом. Вместе с тем, понимая, кто является основными заинтересованными сторонами, и взаимодействуя с ними, вы сможете укрепить доверие населения к иммунизации и органам здравоохранения.

В идеале, вы сможете ограничить основанное на заблуждениях негативное воздействие, и извлечь пользу от поддержки сторонников.

Отношения с заинтересованными сторонами должны быть построены задолго до возникновения какой-либо кризисной ситуации. Используйте этот документ в качестве отправной точки для обсуждения и планирования работы с заинтересованными сторонами.



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.

Организация работы с заинтересованными сторонами

Организация работы с заинтересованными сторонами является важным элементом в построении и поддержании доверия к иммунизации и органам здравоохранения.

Понимая, кто является основными заинтересованными сторонами, и установив прочные отношения с ними вы можете:

- укрепить доверие населения к иммунизации и органам здравоохранения.
- ограничить негативное воздействие, основанное на заблуждениях.
- воспользоваться поддержкой сторонников иммунизации.
- помогать вашим партнерам и заинтересованным сторонам в обеспечении готовности и мер реагирования.

То, как вы устанавливаете и поддерживаете отношения с заинтересованными сторонами, в значительной мере определяется контекстом. Однако существуют некоторые общие принципы, которые описаны ниже.

Кто относится к заинтересованным сторонам?

Подготовьте перечень основных заинтересованных сторон. Определите их приоритетность, чтобы знать, кто более важен.

Основные заинтересованные стороны определяются национальным контекстом и характером кризиса. Нижеприведенные советы помогут вам определить ваших партнеров.

Ключевой момент:

Выстраивать отношения следует в мирное время. Кризис – не идеальное время для установления новых отношений.

Чтобы определить основные заинтересованные стороны, спросите себя:



- Кто является сильным сторонником или может оказать вам помощь, например, в распространении ваших сообщений или охвате других заинтересованных сторон?
- Кто является наиболее надежным источником информации для ваших целевых аудиторий, например, медработников или населения?
- Кто может быть сильным оппонентом, например, участвовать в дебатах по безопасности иммунизации на стороне противников вакцинации?
- Кого следует проинформировать в случае возникновения кризиса, связанного с вакциной?
- К кому могут обращаться с вопросами в такой ситуации представители СМИ или населения?
- На кого может негативно повлиять кризис, и кто может получить пользу от вашей поддержки и партнерства?

Рекомендуемые заинтересованные стороны



Вовлеченные органы, руководство и персонал

- ваше руководство
- сотрудники по коммуникации программы иммунизации, связи с общественностью, информация для общественности, распространение здорового образа жизни
- региональные органы здравоохранения и программы иммунизации
- национальная команда реагирования на чрезвычайные ситуации/кризисы
- руководители региональных педиатрических, неврологических и акушерских стационаров
- Министерство здравоохранения
- Институт общественного здравоохранения
- Институт общественной информации
- Министерство социальной защиты
- Министерство образования
- Министерство сельского хозяйства
- Совет по здравоохранению
- Агентство по лекарственным препаратам
- Фонд медицинского страхования
- Прочие министерства и ведомства, участвующие в организации (коммуникации по) вакцинации и иммунизации



Эксперты

- Члены Национальной технической консультативной группы по иммунизации (НТКГИ)
- Ведущие специалисты – педиатры, гинекологи и неврологи
- Лидеры общественного мнения в области иммунизации, здравоохранения, охраны детства



Агенты влияния

- члены парламента
- блогеры
- группы по интересам
- общественные организации
- местные влиятельные лица
- группы в сообществах
- бизнес-сектор
- сектор туризма



СМИ

- печать, Интернет, социальные сети
- влиятельные блогеры, пишущие об иммунизации
- представители СМИ/журналисты, специализирующиеся на вопросах здравоохранения, детей, родителях и беременности



Медработники

- врачи
- медсестры
- фармацевты
- работники скорой медицинской помощи
- активисты здравоохранения в сообществе



Население

- те, кто только что прошел вакцинацию
- те, кто подлежит вакцинации в ближайшее время
- население в целом



Лица, напрямую подвергшиеся воздействию события

- вакцинированные лица и их семьи
- лица с ослабленным иммунитетом
- конкретные медработники и медучреждения
- посредники в здравоохранении
- конкретная школа
- местное сообщество

Последующие страницы содержат рекомендации о том, как выстраивать отношения с заинтересованными сторонами в повседневной работе и в кризисной ситуации

Выстраивайте прочные связи с основными партнерами



Госорганы Эксперты Агенты влияния

Поддерживайте связь со сторонниками вакцин

Поддерживайте связь с лицами, учреждениями или организациями, которые могут стать действенными сторонниками вакцинации. Они могут помочь вам охватить важные заинтересованные стороны или сообщества. Они также могут рассматриваться как заслуживающие доверия третьи стороны для интервью в СМИ или проведения публичных мероприятий; особенно в ситуациях, когда подорвано доверие населения к органам здравоохранения. Работайте вместе с ними для согласования посланий, информируйте их, повышайте их знания и договоритесь о взаимном информировании относительно запросов со стороны средств массовой информации.



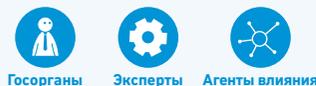
Госорганы Эксперты Агенты влияния

Расширяйте связи и повышайте осведомленность

Поддерживайте связь со средствами массовой информации, внутренними и внешними союзниками, сторонниками и противниками вакцин. Выстраивайте и поддерживайте с ними прочные отношения. Предпринимайте инициативы для повышения их знаний и понимания преимуществ и рисков, связанных с вакцинами и иммунизацией, а также с управляемыми инфекциями.

Для **дополнительной информации:**

- *Определение повестки дня СМИ*
euro.who.int/vaccinetrust



Госорганы Эксперты Агенты влияния

Выстраивайте механизмы взаимодействия

Создайте рабочую группу по коммуникации в области вакцин или аналогичный механизм сотрудничества для укрепления доверия и текущей коммуникации, а также для предотвращения или реагирования на кризисные ситуации, связанные с безопасностью вакцин.

Для **дополнительной информации:**

- *Шаблон технического задания рабочей группы по коммуникации*
euro.who.int/vaccinetrust



Госорганы Эксперты Агенты влияния Медработники

Обучайте основных партнеров

Убедитесь, что основные заинтересованные стороны имеют достаточные знания о вакцинах и иммунизации. Подумайте о подготовке спикеров и медработников ,первичного звена, а также других основных заинтересованных сторон, чтобы они в полной мере понимали вопросы, связанные с иммунизацией и безопасностью вакцин.

Для **дополнительной информации:**

- *Советы спикерам*
euro.who.int/vaccinetrust

Укрепляйте доверие населения



Население

Стройте доверительные отношения с населением

Считается, что люди, понимающие преимущества и риски, связанные с вакцинами и болезнями, и доверяющие властям, более устойчивы к страхам, слухам и заблуждениям, связанным с вакцинами. Подумайте, как вы можете выстроить это понимание и доверие. Убедитесь, что население знает и доверяет вашим спикерам. Используйте исследовательские методы, чтобы понять их, а также их поведение. Обеспечьте им доступ к качественной информации о вакцинах и болезнях (например, посредством обучения медработников, представителей СМИ) с помощью доверенных веб-сайтов и информационных материалов в медицинских учреждениях.

Для **дополнительной информации:**

- Как представлять данные
euro.who.int/vaccinetrust



СМИ



Население

Проводите мониторинг мнений и адаптируйте коммуникацию

Проводите мониторинг общественного мнения о вакцинах и иммунизации, анализируйте слухи и заблуждения (например, посредством мониторинга социальных сетей, средств массовой информации или с помощью записи и анализа вопросов и ответов горячей линии по вопросам безопасности вакцин). Отвечайте на любые новые вопросы, связанные с безопасностью вакцин.

Для **дополнительной информации:**

- Как проводить мониторинг общественного мнения
euro.who.int/vaccinetrust

Liase to be prepared for a crisis



Привлекайте союзников к планированию ответных мер на кризис

Привлекайте союзников, которые поддерживают вакцинацию, к разработке вашего (антикризисного) плана коммуникации. Если невозможно задействовать их в процессе разработки, попросите их просмотреть его и дать свои комментарии или поделитесь с ними планом после завершения работы над ним.

Для **дополнительной информации**:

- Шаблон плана коммуникации при кризисе

euro.who.int/vaccinetrust



Госорганы Эксперты

Распределите роли и обязанности в условиях кризиса

Используйте план коммуникации при кризисе для четкого распределения ролей и обязанностей. Заранее определите механизмы координации и сотрудничества между заинтересованными сторонами в различных областях (эпидемиологи, вакцинологи, спикеры, специалисты по привлечению сообществ, представители СМИ / пресс-секретари). Кризис – не подходящее время для проведения подобной работы.



Госорганы

Получите одобрение руководства

Кризис – это неподходящее время для обсуждения или одобрения ваших планов и стратегий. Обязательно заблаговременно получите одобрение высшего руководства (во всех соответствующих министерствах и национальных учреждениях) вашего плана коммуникации в кризисной ситуации, подготовленных материалов и распределения ролей и обязанностей. Кроме того, определите оперативные механизмы утверждения во время кризиса (например, для выпуска пресс-релиза или публикации в Твиттере).



Госорганы Эксперты Агенты влияния Медработники



СМИ Население Случаи

Планируйте оперативное распространение информации в случае кризиса

Определите, какие методы распространения информации можно использовать в течение нескольких часов (групповые e-мэйлы, телефонные списки, интернет, социальные сети и пресс-релизы), а также ответственных за них лиц. Решите заранее, кто будет озвучивать какой тип послания (напр., относительно безопасности вакцин, их распределения, защиты медработника, защиты населения и пр.).



Госорганы Эксперты Агенты влияния

Проведите учения для тестирования кризисного плана

Разработайте и проведите учения для тестирования ответных мер заинтересованных сторон. Выявите недостатки и пробелы, и адаптируйте соответственно планы, соглашения, послания и материалы, чтобы улучшить мероприятия в рамках реагирования.



Госорганы Эксперты Агенты влияния Медработники



СМИ Население Случаи

Подготовьте материалы для ответа на кризис

Подготовьте комплект материалов с последовательными посланиями, которые можно использовать при кризисе, включая перечень доверенных экспертов, являющихся эффективными информационными источниками для СМИ (напр., члены НТКГИ), перечень контактных лиц в СМИ, а также основных партнеров, которых следует информировать, основные послания или заявления для прессы, список часто задаваемых вопросов с ответами, наряду с информационными листками по основным вопросам (напр., по безопасности вакцин, управляемым инфекциям). Протестируйте заранее эти материалы в целевой аудитории, чтобы удостовериться в понимании и избежать проблем при составлении рекомендаций.

В кризисной ситуации работайте в тесном взаимодействии



Будьте постоянно на связи

Кризис хаотичен, поэтому следует обеспечить механизм гарантии доступности.

Подумайте о создании горячей линии для населения и круглосуточного доступа для запросов СМИ. Убедитесь, что заинтересованные стороны знают контактных лиц, если возникнет необходимость поделиться важной информацией или задать вопросы.

Подумайте о подготовке перечня контактных лиц для внутреннего пользования и предоставления отдельным привлеченным экспертам / агентам влияния.



Отвечайте оперативно

Скорость вашей реакции может стать определяющей в развитии кризиса. Вам необходимо завладеть ситуацией – или это сделает кто-то другой (возможно, противник вакцинации). Используйте подготовленные материалы и списки, чтобы немедленно связаться со всеми заинтересованными сторонами.



Получите пользу от поддержки сторонников

Подумайте, кто может быть надежным сторонником иммунизации, поддерживать органы здравоохранения в продвижении вакцинации. Обратитесь к ним и попросите их о поддержке. Согласованные послания играют решающую роль в поддержании доверия общественности. Поделитесь посланиями со сторонниками и попросите их использовать. Попросите их ссылаться на ваших официальных спикеров при обращении к ним представителей средств массовой информации и попросите разрешения ссылаться на них в аналогичной ситуации.

В кризисной ситуации обращайтесь к населению



СМИ



Население

Информируйте население

Информируйте население и будьте открыты. Предоставляйте регулярно обновленную информацию и сообщайте, когда и где (веб-сайт, сообщения в печати и др.) будет предоставлено следующее обновление. Если у вас нет ничего нового – дайте знать об этом. Также расскажите о том, о чем вы еще не знаете, и как идет расследование. Используйте разные каналы для разных аудиторий и обеспечивайте согласованное содержание данной информации в разных каналах связи. Рассмотрите возможность быстрого обновления через Twitter, блоги или электронную почту.



Случаи

Уделите особое внимание местным сообществам и вовлеченным лицам

Неопределенность и разочарование могут царить среди тех, кто находится в центре событий. Продумайте целевые мероприятия для них, включая непосредственное обсуждение. Подготовьте и задействуйте специалистов по работе в сообществах (таких, как посредники в сфере здравоохранения) для упора на данную группу населения.



СМИ



Население

Проводите мониторинг мнений и адаптируйте ответные меры

Продолжайте или активизируйте мониторинг общественного мнения в отношении вакцин и иммунизации и адаптируйте соответственно ответные меры.



Медработники

Медработники в центре внимания

Как ваши основные представители, медработники имеют жизненно важное значение для создания и поддержания у населения доверия к вакцинам и службе иммунизации. В любом кризисе, связанном с вакцинацией, люди обращаются в первую очередь именно к медицинским работникам. Держите их в курсе событий и делитесь с ними ключевыми сообщениями о событиях и безопасности вакцин.

Для **дополнительной информации:**

- *Советы спикерам*
euro.who.int/vaccinetrust