

Обеспечение готовности и меры реагирования в области информирования о рисках и взаимодействия с местными сообществами (ИРВС) в связи со вспышкой инфекции, вызванной новым коронавирусом 2019 г. (2019-nCoV)

Временное руководство
26 января 2020 г.



Всемирная организация
здравоохранения

В настоящем документе представлены контрольные перечни, разработанные ВОЗ для обеспечения готовности и принятия первоначальных мер реагирования в области информирования о рисках и взаимодействия с местными сообществами (ИРВС) в связи со вспышкой инфекции, вызванной новым коронавирусом 2019 г. (2019-nCoV), недавно выявленным в г. Ухань провинции Хубэй в Китае (2019-nCoV). Задача данного документа – предоставить странам практически выполнимое руководство по реализации эффективных стратегий ИРВС, которые помогут обеспечить защиту здоровья населения на раннем этапе реагирования на вспышку инфекции, вызванной nCoV. В нем представлены рекомендованные цели и действия в области ИРВС для стран, осуществляющих подготовку к появлению случаев заболевания, вызванных 2019-nCoV, а также для стран, где уже зарегистрированы подтвержденные случаи инфицирования этим вирусом.

ВОЗ будет обновлять эти рекомендации по мере поступления новой информации. Настоящее временное руководство составлено на основе руководства и учебных материалов ВОЗ по ИРВС.

Почему важно включить мероприятия по ИРВС в состав национальных мер реагирования на чрезвычайную ситуацию в области общественного здравоохранения?

Один из главных уроков, полученных в ходе событий в области общественного здравоохранения в XXI веке – включая вспышки тяжелого острого респираторного синдрома (ТОРС), ближневосточного респираторного синдрома (БВРС), гриппа типа А (H1N1) и лихорадки Эбола – заключается в том, что ИРВС является обязательным условием эффективности мер реагирования на чрезвычайные ситуации в области здравоохранения. При любой чрезвычайной ситуации в области общественного здравоохранения возникают новые трудности в области коммуникации, успешному преодолению которых способствует учет накопленного опыта. Вспышка инфекции, вызванная nCoV, уже поставила и продолжит ставить задачи перед системами общественного здравоохранения, в том числе в отношении их способности эффективно взаимодействовать с населением. Сложность решения такой задачи, как информирование о неопределенности ситуации и связанном с ней риске при необходимости учитывать опасения общественности, может привести к ряду нежелательных последствий, включая утрату доверия и репутации, экономические потери и – в худшем случае – гибель людей. Хотя каждая ситуация приносит новый опыт, мы знаем, какие действия будут эффективными в любом случае. И в этом содержится призыв к лидерам стран принять все необходимые меры к тому, чтобы ИРВС стало неперенной составляющей деятельности по обеспечению готовности к чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения и реагированию на них.

Одним из наиболее важных и эффективных вмешательств при осуществлении мер реагирования общественного здравоохранения на любое угрожающее событие является активное информирование населения о том, что известно, что неизвестно и что делается для получения дополнительной информации о сложившейся ситуации, предпринимаемое с целью спасения жизней и минимизации неблагоприятных последствий.

ИРВС помогает предотвратить информационную эпидемию (появление чрезмерного количества информации о проблеме, затрудняющее поиск решения), укрепляет доверие к предпринимаемым мерам реагирования и повышает вероятность соблюдения рекомендаций по охране здоровья. Это позволяет свести к минимуму слухи и недопонимание, которые подрывают эффективность ответных действий и могут привести к дальнейшему распространению болезни, и противодействовать им.

Регулярное и активное информирование населения и лиц из групп риска и взаимодействие с ними помогает устранить путаницу и избежать недоразумений.

Люди имеют право знать о рисках для здоровья, которым подвергаются они сами и их близкие, и понимать, в чем они состоят.

Представление о риске среди затронутых групп населения и среди экспертов и представителей власти часто различается. Эффективное ИРВС может помочь восполнить этот пробел, поскольку оно позволяет определить, что люди знают, какие чувства испытывают и какие действия предпринимают в ответ на вспышки заболевания, а также что они должны знать и делать, чтобы взять эту вспышку под контроль. Эффективные стратегии ИРВС помогают трансформировать и передавать сложные научные знания таким образом, чтобы они были понятны и доступны отдельным группам населения и местным сообществам и пользовались их доверием.

В рамках эффективного ИРВС используются стратегии взаимодействия с местными сообществами, призванные обеспечить их участие в осуществлении ответных мер, и разрабатываются приемлемые и полезные мероприятия, предназначенные остановить дальнейшее распространение вспышки и обеспечить применение защитных мер отдельными лицами и группами населения.

Осуществление ИРВС имеет крайне важное значение для проведения эпиднадзора, сообщения о случаях заболевания, отслеживания контактов, ухода за больными, оказания медицинской помощи и получения поддержки со стороны местного сообщества для удовлетворения любых логистических и оперативных нужд при осуществлении ответных мер.

Эффективное осуществление ИРВС может свести к минимуму социальные потрясения. Таким образом, помимо охраны здоровья, оно может способствовать сохранению трудовой занятости, туризма и экономики.

Контрольный перечень по обеспечению готовности в области ИРВС для стран, осуществляющих подготовку к возможному появлению завозных случаев инфекции, вызванной 2019-nCoV (где такие случаи еще не зарегистрированы)

Цели

- Проинформировать население о мерах по обеспечению готовности и предоставить рекомендации в области общественного здравоохранения для вашей страны.
- Подготовиться к оповещению о первом случае заболевания в вашей стране: сообщить о том, что неизвестно, и о существующей неопределенности в отношении того, что известно.
- Оценить возможности для коммуникации на национальном и субнациональном уровне (кадровый потенциал и ресурсы).
- Определить, кто будет главными участвующими сторонами, и установить с ними партнерские отношения.
- Составить план активации и реализации плана ИРВС.
- Определить основной и резервный персонал, ответственный за ИРВС в условиях чрезвычайной ситуации, и провести его подготовку по вопросам планов и процедур.

Этапы действий

Системы информирования о риске

- Примите меры к тому, чтобы на самом высоком уровне государственной власти одобрили включение ИРВС в состав мероприятий по обеспечению готовности и реагированию и были готовы оперативно, открыто и доступно предоставлять информацию в целях защиты здоровья населения.
- Выполните критический анализ существующих планов ИРВС и рассмотрите вопрос о необходимости внесения корректировок в отношении вспышки инфекции, вызванной nCoV.
- Согласуйте процедуры, обеспечивающие своевременное предоставление информации, такие как процедуры проверки и утверждения сообщений и других информационных материалов: они не должны занимать много времени.
- Сформируйте бюджет на осуществление мер коммуникации (с учетом расширения масштабов).
- Создайте группу по ИРВС и определите функции и сферы ответственности ее членов.

Внутренняя координация и координация действий партнеров

- Определите партнеров – таких как другие учреждения, организации, представители сообщества, задействованные в вопросах планирования, и медицинские работники – и их контактную информацию (применительно к вспышке инфекции, вызванной nCoV, можно, например, рассмотреть министерства сельского хозяйства и туризма, а также системы стационарной медицинской помощи); в случае возникновения вспышки они должны получить соответствующее уведомление и приступить к совместной работе в качестве межсекторальной группы реагирования в области ИРВС.
- Оцените потенциал в области информирования у всех соответствующих партнеров: определите типичные целевые аудитории и каналы коммуникации, используемые партнерами.
- Подготовьте план и согласуйте функции и сферы ответственности по коммуникации, используя стандартные операционные процедуры (СОП) (например, определите, какое учреждение будет первым предоставлять информацию по тому или иному вопросу, какие службы или партнерские структуры лучше всего задействовать для обращения по конкретным темам к определенным аудиториям, а также каким образом будет происходить согласование информационных сообщений).

Информирование населения

- Рассмотрите перечень уполномоченных представителей на всех уровнях; отметьте их профессиональный опыт в контексте вспышки инфекции, вызванной nCoV, и, при необходимости, проведите их подготовку.
- Подготовьте шаблоны информационных сообщений, предназначенных для оповещения о первом случае заболевания, принятых мерах, рекомендациях по охране здоровья населения и информирования о последующих действиях, и проведите их апробацию.
- Определите наиболее значимые средства массовой информации; составьте и (или) обновите список журналистов и поддерживайте хорошие отношения с представителями средств массовой информации, регулярно предоставляя им информацию о ходе развития вспышки и мерах обеспечения готовности, принимаемых в вашей стране.
- Определите каналы средств массовой информации и другие каналы коммуникации и лиц, имеющих влияние в данной среде, и оцените их потенциал в плане охвата целевых аудиторий: используйте каналы связи и источники влияния, которым доверяет и которые предпочитает и регулярно использует данная целевая аудитория. В свете ситуации со вспышкой инфекции, вызванной nCoV, крайне важно, чтобы работники здравоохранения знали об опасностях общественности и обладали достаточной подготовкой, чтобы давать людям рекомендации по охране здоровья.

Взаимодействие с местными сообществами

- Разработайте методы, позволяющие выяснить опасения, взгляды и убеждения ключевых аудиторий.
- Определите целевую аудиторию и соберите сведения об их знаниях и формах поведения (например, кому они доверяют, как чаще всего получают информацию, их повседневные привычки, волнующие их проблемы).
- Установите взаимодействие через социальные сети: проводите активное информирование аудитории, принимайте и отвечайте на все вопросы.
- Участвуйте в радиопередачах, чтобы люди могли звонить и задавать вопросы.
- Выявите лиц, имеющих влияние в местном сообществе (например, лидеров местного сообщества, религиозных деятелей, медицинских работников, народных целителей, лиц, оказывающих услуги нетрадиционной медицины), и сети (например, женские объединения, волонтерские группы, занимающиеся оказанием медицинской помощи в местном сообществе, молодежные ассоциации, религиозные организации, профессиональные организации, а также объединения социальных активистов по борьбе с полиомиелитом, малярией, ВИЧ), которые могут содействовать обеспечению участия местных сообществ.
- Предусмотрите специальные методы информирования и привлечения к участию инвалидов или неграмотных лиц.

Устранение неопределенности, работа с общественным мнением и противодействие распространению ложной информации

- Будьте готовы к необходимости сообщить о первом случае заболевания, вызванном nCoV, до того, как станут известны все подробности, для чего необходимо обеспечить согласие лидеров страны проинформировать о случившемся затронутые группы населения, при этом следует ответить на вопросы, волнующие людей, и порекомендовать меры, которые могут защитить их от болезни.
- Создайте систему, позволяющую узнавать о представлениях населения о риске, а также о слухах и неверной информации, например, путем мониторинга средств массовой информации и социальных сетей и сбора отзывов от медицинских работников и сотрудников «горячих линий»; при необходимости создайте механизм для опровержения слухов и ложной информации и предоставления ответов на часто задаваемые вопросы.
- Не забывайте всегда стараться наладить диалог в рамках любой осуществляемой вами деятельности, для того чтобы методически собирать все вопросы, возникающие у людей, и отвечать на них.

Наращивание потенциала

- Определите, какая подготовка необходима лицам, ответственным за меры реагирования в области ИРВС, по вопросам известных и неизвестных сведений о nCoV и в отношении действующих планов и процедур, а также оцените, какая подготовка необходима для осуществления ответных мер в области ИРВС на субнациональном уровне.

Контрольный перечень по осуществлению первоначальных мер реагирования в области ИРВС для стран, где был выявлен один или более случаев заболевания, вызванного 2019-nCoV

Цели

- Адаптировать и выполнить этапы действий из приведенного выше контрольного перечня по обеспечению готовности, если это еще не было сделано.
- Создать, укрепить и (или) поддерживать доверительные отношения с населением посредством постоянного осуществления двусторонней коммуникации и взаимодействия, позволяющих на регулярной основе устранять недоразумения, опровергать ложную информацию, рассеивать слухи и отвечать на часто задаваемые вопросы.
- Мотивировать людей придерживаться форм поведения, которые помогут им защитить свое здоровье.
- Правильно реагировать на ожидания людей и информировать их о неопределенности ситуации.
- Осуществлять координацию действий и поощрять сотрудничество между партнерами по реагированию.
- Оценить первоначальное представление о риске среди затронутых групп населения и групп, подвергающихся повышенному риску.
- Предоставить информацию и руководство.

Этапы действий

Системы информирования о риске

- Адаптируйте существующий план ИРВС к этапу реагирования и приведите в действие план и группу реагирования в области ИРВС.
- Задействуйте представителей, выбранных для передачи информации в чрезвычайной ситуации.
- Установите сроки осуществления информационного взаимодействия и выпуска информационных материалов.
- Контролируйте осуществление мер реагирования в области ИРВС путем выявления процессов, которые задерживают предоставление информации и порождают неразбериху среди затронутого населения.

Внутренняя координация и координация действий партнеров

- Используйте СОПы для координации деятельности в области ИРВС с другими службами и партнерами, задействованными в осуществлении мер реагирования.
- Обеспечьте увязку действий по ИРВС на национальном, региональном и местном уровнях.
- Распределите сферы ответственности за внутреннюю коммуникацию (внутри и между каждой службой реагирования) и внешнюю коммуникацию (с населением).
- Осуществляйте координацию действий по подготовке, обеспечению согласованности и распространению информационных сообщений.

Информирование населения

- Сообщите о первом случае заболевания, вызванном nCoV, на самых ранних этапах и предоставьте обновленную информацию после проведения оценки риска и анализа представлений о нем среди населения.
- Передайте информацию сразу же после ее получения, даже если она неполная, и открыто расскажите о степени ее неопределенности (т.е. устраняйте неопределенность); организуйте постоянные каналы коммуникации, по которым население может узнавать последнюю информацию (например, телефонные «горячие линии», тематический веб-сайт).
- Составьте информационные сообщения, включая рекомендации по охране здоровья населения, и проведите их апробацию.
- Обеспечьте согласованность сообщений между различными секторами и уровнями.
- Используйте надежные и эффективные каналы коммуникации, которыми регулярно пользуется целевая аудитория.
- Заручитесь поддержкой лиц, имеющих влияние и пользующихся доверием в той или иной аудитории, в частности, медицинских работников, проведите их подготовку и обеспечьте их участие в коммуникации.

Взаимодействие с местными сообществами

- Проведите быстрый анализ представлений населения о риске на основе имеющейся официальной и неофициальной информации.
- Отслеживайте возможные барьеры на пути принятия рекомендаций по защитным моделям поведения.
- Для осуществления ответных мер в области информирования о рисках разделите целевые аудитории на группы (например, затронутые группы населения, медицинские работники, политические лидеры, донорские организации).
- Переведите информационные материалы на требуемые языки и адаптируйте их к соответствующим уровням грамотности.
- Разработайте короткие мультимедийные презентации, представляющие наиболее важную информацию (например, объясняющие этиологию болезни, ее симптомы, пути передачи, как защитить себя и что делать, если кто-то заболел), которые можно разместить в Интернете и передать по телевидению.

Устранение неопределенности, работа с общественным мнением и противодействие распространению ложной информации

- Проинформируйте население о том, что известно и что неизвестно на данный момент: поясните степень имеющейся неопределенности.
- Активизируйте механизмы отслеживания слухов и реагирования на них и попытайтесь определить, что может порождать слухи.
- Проводите мониторинг средств массовой информации и социальных сетей, горячих линий, отзывов, получаемых медицинскими работниками от пациентов, и опасений населения, и постоянно учитывайте результаты получаемой обратной связи в рамках адаптированной стратегии ИРВС.

Наращивание потенциала

- Запланируйте предоставление на регулярной основе обновленных руководящих указаний всем лицам, задействованным в мерах реагирования в области ИРВС.
- Подготовьте кадровый резерв.
- Рассмотрите целесообразность обучения руководителей, лиц, задействованных в оперативном реагировании, и представителей по связям с общественностью вопросам руководства в области ИРВС, по мере необходимости.

Контрольный перечень по осуществлению ИРВС на этапе реагирования на кризисную ситуацию и установления контроля над ней, разработанный для стран, где продолжается передача 2019-nCoV

Цели

- Адаптировать и выполнить этапы действий из приведенных выше контрольных перечней по обеспечению готовности и принятию первоначальных мер реагирования, если это еще не было сделано.
- Поддерживать доверительные отношения с населением, прислушиваясь к мнению людей и изменяя свой план по информированию о рисках в зависимости от имеющихся у населения представлений о риске и назревших вопросов.
- Содействовать расширению возможностей и повышению устойчивости к негативным воздействиям отдельных лиц, групп и сообществ.
- Обеспечить постоянную и динамичную поддержку мер реагирования, с тем чтобы они соответствовали потребностям затронутого населения.
- Контролировать ход осуществления деятельности, чтобы ее можно было оценить.

Этапы действий

Системы информирования о риске

- Укрепите резервный потенциал специалистов по коммуникации и экспертов по взаимодействию с местными сообществами для быстрого развертывания мер реагирования.
- Разрабатывайте, постоянно обновляйте и распространяйте стратегии по ИРВС в соответствии с потребностями реагирования.
 - Активизируйте деятельность систем и сотрудников, таких как службы информирования о риске, службы санитарного просвещения/пропаганды здорового образа жизни и специалисты в области социальных наук, в областных и государственных департаментах здравоохранения, в медицинских учреждениях и больницах, в транзитных пунктах и в других местах сбора людей.
- Контролируйте ход осуществления кампаний по ИРВС.

Внутренняя координация и координация действий партнеров

- Укрепите взаимодействие с партнерами в следующих целях:
 - своевременно обмениваться информацией, чтобы избежать предоставления несогласованных и потенциально противоречивых указаний;
 - расширить разнообразие соответствующих каналов коммуникации в целях распространения важной информации об охране здоровья;
 - привлечь новую аудиторию с помощью создания перекрестных информационных материалов;
 - использовать финансовые и кадровые ресурсы других участвующих сторон;
 - в случае необходимости совместно публиковать информационные материалы (например, пресс-релизы, ситуационные доклады, руководство по охране здоровья); а также
 - расширить охват мероприятий по взаимодействию с местными сообществами путем использования сильных сторон партнеров и их потенциала в области работы на местах.

Информирование населения

- Определите представителей, которые будут предоставлять информацию, исходя из уровня доверия, которым они пользуются у населения, и типа сообщения, которое необходимо передать (например, о политической приверженности, технических вопросах, охране здоровья) и (или) серьезности ситуации.
- Обеспечьте согласованность сообщений между различными секторами и уровнями.
- Предоставляйте информацию на регулярной основе (в идеале каждый день в одно и то же время).
- Рассказывайте в сообщениях для общественности о процессе принятия решений в области руководства и реагирования, чтобы стало понятно, почему были предприняты те или иные непростые шаги.
- Делитесь историями, фотографиями и видео, которые иллюстрируют ключевые сообщения.
- Проследите за тем, чтобы общественность знала, где можно регулярно получать актуальную информацию (например, на веб-сайтах, во время ежедневных пресс-брифингов, по «горячим линиям»).
- Обеспечьте регулярное, открытое предоставление информации по каналам, используемым целевой аудиторией.
- Используйте традиционные средства массовой информации, интернет и социальные сети, телефонные «горячие линии» и системы текстовых сообщений по мере необходимости.

Взаимодействие с местными сообществами

- ❑ Поддерживайте двустороннюю коммуникацию с затронутыми группами населения, для того чтобы понять и учесть в рамках ответных мер опасения, взгляды и представления людей, а также препятствия к соблюдению рекомендаций по охране здоровья, используя такие механизмы, как
 - телефонные «горячие линии», на которых работают студенты-медики, способные отвечать на звонки и общаться в социальных сетях, и
 - радиопрограммы, принимающие звонки от слушателей, где после предоставления информации по какой-либо теме у слушателей есть возможность задавать вопросы.
- ❑ Отслеживайте лиц, подвергающихся риску инфекции, чтобы убедиться, что они следуют рекомендациям по охране здоровья, и выявляйте факторы, препятствующие соблюдению защитных мер.
- ❑ Привлекайте к участию лиц, имеющих влияние и пользующихся доверием в той или иной аудитории, в первую очередь медицинских работников, чтобы наладить общение с затронутыми группами населения, особенно с теми, с которыми трудно установить контакт.
- ❑ Установите систему постоянной обратной связи между местными сообществами и группой реагирования на чрезвычайные ситуации и предоставьте работникам службы оперативного реагирования практически выполнимые рекомендации, призванные содействовать более полному удовлетворению потребностей местных сообществ в области охраны здоровья.

Устранение неопределенности, работа с общественным мнением и противодействие распространению ложной информации

- Создайте механизм регулярной обратной связи, чтобы отслеживать и устранять распространенные вопросы, факты недопонимания и неверной информации через «горячие линии» по вопросам здравоохранения, медицинских работников и местные сообщества.
- Обеспечьте быструю оценку результатов мониторинга традиционных средств массовой информации и социальных сетей с помощью группы, специально созданной для этой цели.
- Сотрудничайте с лицами, имеющими влияние в сообществе, чтобы через обратную связь отслеживать, как люди воспринимают происходящее.
- Подготовьте руководство с учетом представлений и опасений людей и многократно распространяйте его через различные информационные каналы.

Наращивание потенциала

- Убедитесь в том, что лица, задействованные в оперативном реагировании, ознакомлены с применяемой терминологией и четкими руководящими указаниями.
- По мере внедрения новых методологий и развертывания кампаний возобновляйте подготовку лиц, осуществляющих меры реагирования в области ИРВС.
- Рассмотрите целесообразность обучения руководителей, лиц, задействованных в оперативном реагировании, и представителей по связям с общественностью вопросам руководства в области ИРВС, по мере необходимости.

ISBN 978-92-4-000120-6 (Версия онлайн)

ISBN 978-92-4-000121-3 (Версия для печати)

Всемирная организация здравоохранения, 2020. Некоторые права защищены.

Данная работа распространяется на условиях лицензии [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

