



КонсультантПлюс

"Руководство по разработке плана действий по информированию о рисках и вовлеченности населения. COVID-19: готовность и ответные действия"

(вместе с "Определением и выделением приоритетов ваших целей РССЕ",
"Определением и расстановкой приоритетов вашей аудитории РССЕ и других заинтересованных сторон", "Необходимыми действиями и необходимой информацией",
"Источниками обратной связи и руководства")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 04.04.2020

РУКОВОДСТВО ПО РАЗРАБОТКЕ ПЛАНА ДЕЙСТВИЙ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ О РИСКАХ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

COVID-19: ГОТОВНОСТЬ И ОТВЕТНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Совместный документ ВОЗ, ЮНИСЕФ и Международной Федерации Красного Креста

17 марта 2020 года

ЦЕЛЬ

Информирование о рисках и вовлечение сообщества /Risk Communication and Community Engagement (RCCE)/ является важным компонентом плана действий по обеспечению готовности к чрезвычайным ситуациям и реагированию на них.

Этот инструмент предназначен для обеспечения **информирования** о рисках, взаимодействия сообществ, а также лиц, работающих совместно с национальными органами здравоохранения и другими ответственными организациями, в целях создания, реализации и мониторинга работы плана действий по эффективной коммуникации с общественностью, сообществами, местными партнерами и другими заинтересованными сторонами в рамках организации содействия в защите здоровья граждан, их семей и всего населения в период раннего реагирования на COVID-19.

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЭТОТ ИНСТРУМЕНТ

Это руководство может быть использовано для разработки плана RCCE, который в свою очередь станет основным руководством для эффективного взаимодействия с определенными аудиториями. Полученный в результате план будет способствовать эффективному информированию населения о рисках, вовлеченности сообщества, установлению контакта между органами здравоохранения и группами риска в целях противодействия COVID-19. План также включает в себя планирование взаимодействия как с группами населения, в большей степени, подверженными риску, так и с более широкими слоями населения на страновом уровне, а также другими заинтересованными сторонами (к примеру, поставщики медицинских услуг).

В руководстве по плану действий RCCE есть 3 раздела:

1. "Ключевые шаги" для разработки плана RCCE COVID-19.
2. Поэтапный шаблон плана для заполнения странами.
3. Семи приложений, в которых содержатся дополнительные указания и материалы: вопросник для оценки аудитории, руководство по определению целей и аудитории, способ определения ключевых потребностей в информации о COVID-19 и список источников для обмена актуальной информацией и сообщениями.

КЛЮЧЕВЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- Адаптируйте действия в соответствии с потребностями и ситуацией в вашей стране. Некоторые элементы руководства по плану действий могут различаться в разных странах в зависимости от уровня

риска, восприятия людей, потребностей, местного потенциала и текущей ситуации.

- Пересмотрите свой план действий в соответствии с развитием ситуации. Обратите внимание, что ваши цели и приоритеты могут со временем меняться в зависимости от развития вспышки COVID-19 и реакции людей на ответные меры.

- Координируйте и планируйте вместе с властями и партнерами. Чтобы повысить вашу готовность, обеспечить эффективность и избежать дублирования, с самого начала важно и скоординировать свои действия с вашими партнерами, сообществом и правительственными партнерами. Помните, что сообщества должны играть важную роль в качестве исполнителей и лидеров в продвижении индивидуальных и коллективных изменений в целях профилактики и реагирования на COVID-19.

- Упреждающее общение и содействие двустороннему диалогу с сообществами, общественностью и другими заинтересованными сторонами для понимания восприятия рисков, поведения и существующих барьеров, конкретных потребностей, пробелов в знаниях и предоставления точной информации с учетом их обстоятельств. Люди имеют право на получение информации и понимания рисков для здоровья, с которыми они и их близкие сталкиваются. Они также имеют право активно участвовать в процессе реагирования. С самого начала должен быть налажен диалог с пострадавшим населением. Убедитесь, что это происходит по разным каналам, на всех уровнях и на протяжении всего времени.

- Уменьшайте стигму. Регулярное и активное общение с населением и группами риска может помочь уменьшить стигму, укрепить доверие и увеличить социальную поддержку и доступ к основным потребностям для пострадавших людей и их семей. Стигма может подорвать социальную сплоченность и вызвать социальную изоляцию групп, что может способствовать возникновению ситуации, когда вероятность распространения вируса больше, а не меньше. Точная информация может помочь избежать путаницы и недоразумений. Язык, используемый при описании вспышки, ее происхождении и мерах профилактики, может уменьшить стигму. Для получения дополнительных советов см. Руководство ВОЗ по предотвращению и устранению социальной стигмы (<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid19-stigma-guide.pdf>).

- Проводите предварительные и текущие оценки, чтобы выявить важную информацию о группах риска и других заинтересованных сторонах (их восприятии, знаниях, предпочтительных и доступных каналах связи, существующих барьерах, которые мешают людям воспринимать пропагандируемое поведение...) для разработки вашего плана. Не принимайте как должное местное понимание и восприятие. Качественные методы, такие как фокус-группы и интервью, могут дать богатую контекстную информацию от нескольких человек. Количественные методы, такие как интернет или телефонные опросы, могут помочь получить информацию от большего количества людей, но с меньшим контекстом. Оба подхода могут помочь вам систематически задавать соответствующие вопросы, которые будут определять вашу стратегию вмешательства. По мере развития угрозы COVID-19 знания и убеждения людей будут меняться, поэтому необходимо будет проводить оценки для обеспечения того, чтобы вмешательства оставались актуальными для людей, подвергающихся риску.

- Убедитесь, что все люди, подвергающиеся риску заражения COVID-19, идентифицированы, найдены и вовлечены.

ПРОЦЕСС

Эти действия могут выполняться удаленно выполнено штаб-квартирой международной НПО посредством следующих шагов:

Шаг 1. Оценка и сбор. Соберите существующую информацию и проведите быструю качественную и/или количественную оценку, чтобы узнать информацию о населения (знания, отношение и восприятие COVID-19 наиболее подверженного риску населения, схемы и каналы коммуникации, язык, религия, влияние, медицинское обслуживание и ситуация). Далее проанализируйте и оцените ситуацию.

См. [Приложение 1](#) для примера инструмента быстрой оценки.

Шаг 2 Координация. Используйте существующие механизмы координации или создайте новые, чтобы взаимодействовать с партнерами РССЕ в партнерских организациях на всех уровнях реагирования: местном, региональном и национальном. К ним относятся органы здравоохранения, министерства и ведомства других правительственных секторов, международные организации (ВОЗ, ЮНИСЕФ, Красный Крест, Врачи без границ и т.д.), НПО, научные круги и т.д. Разработка и ведение обновленного списка контактов всех партнеров и их координаторов. Регулярные контакты со всеми партнерами помогут избежать дублирования и выявить потенциальные пробелы в ответах РССЕ.

Шаг 3 Определение приоритетов в рамках ваших ключевых целей РССЕ. Регулярно проверяйте их, чтобы убедиться, что они соответствуют вашим приоритетам по мере развития COVID-19.

См. [Приложение 2](#) для примера целей.

Шаг 4 Определение ключевых аудиторий и влиятельных лиц. Определите целевую аудиторию и ключевых влиятельных лиц. К ним относятся лица, определяющие политику, влиятельные блоггеры или другие лидеры социальных сетей, местные лидеры, женские и молодежные группы, религиозные и пожилые группы, местные и международные НПО-эксперты в области здравоохранения и практики, добровольцы и люди, которые имеют реальный опыт работы с COVID-19 (те, у кого был COVID-19 или члены их семей заразились вирусом). Сопоставьте аудиторию и влиятельных лиц с каналами и партнерами, которые их достигают.

В [приложении 3](#) приведены вопросы, которые помогут вам в определении вашей аудитории.

Шаг 5. Разработка стратегии РССЕ. Основываясь на результатах качественного анализа, определенных вами ключевых задачах и аудитории, разработайте стратегию РССЕ, которая вписывается в комплексную стратегию реагирования COVID-19 в стране. Адаптируйтесь к ситуации: сосредоточьтесь на сообщениях, которые адаптированы к соответствующему национальному и местному контексту, отражая ключевые вопросы аудитории, восприятие, убеждения и практику.

Определите и выделите приоритеты ваших стратегических целей с вашей командой и партнерами в соответствии с общими целями ответа страны на COVID-19. Регулярно проверяйте их с партнерами и сообществом, чтобы убедиться, что они реагируют на меняющиеся приоритеты. Работайте с различными техническими группами реагирования для обеспечения согласованности, координации и внутреннего диалога между руководством/персоналом РССЕ и другими группами реагирования.

Определите и опишите действия/мероприятия, которые будут способствовать достижению целей РССЕ. Разработайте сообщения и материалы для передачи шагов по охране здоровья и обновлений ситуации в соответствии с посланием Всемирной организации здравоохранения. Сообщения и

материалы должны быть адаптированы, чтобы отражать восприятие и знания аудитории (см. процесс оценки в Шаге 1).

При определении перечня мероприятий, предназначенных для вашей страны, одновременно распространяйте рекомендации Всемирной организации здравоохранения и вашего Министерства здравоохранения. Эти источники предоставляют точную информацию, которая может смягчить проблемы и способствовать профилактическим мерам, даже если они не приспособлены для местных сообществ. Создание соответствующих информационных, образовательных и коммуникационных (ИОК) материалов, специально предназначенных и предварительно протестированных для представителей аудитории. Предварительное тестирование сообщений и материалов целевой аудиторией гарантирует, что сообщения зависят от контекста и увеличивают ответственность сообществ и групп риска и других заинтересованных сторон. В максимально возможной степени материалы ИОК должны содержать действия, которые могут предпринять люди:

- a. инструкция, которой нужно следовать
- b. правила поведения, которых необходимо придерживаться
- c. информация, которой вы можете поделиться с друзьями и семьей

В [приложении 4](#) приведен шаблон для составления требуемых действий и необходимой информации.

См. [Приложение 5](#) для списка источников, где можно найти существующую общую информацию COVID-19

Шаг 6. Реализация Разработать и реализовать план RCCE с соответствующими партнерами для взаимодействия с определенной аудиторией и сообществом. Он должен включать наращивание потенциала и интеграцию партнеров RCCE из международных, национальных, региональных, местных групп, обеспечение совместного участия и механизмы подотчетности. Обязательно определите потребности в людских, материальных и финансовых ресурсах. Определите персонал и партнеров, которые будут выполнять работу (количество людей, необходимых в команде/организациях) и бюджет в соответствии с ресурсами. Обеспечьте строгие и регулярные механизмы контроля и координации. Тщательный мониторинг выполняемой работы имеет важное значение, его механизмы должны быть определены до начала реализации плана. Установите и внедрите систему отслеживания слухов, чтобы внимательно следить за дезинформацией и сообщать об этом соответствующим техническим партнерам/секторам. Обязательно реагируйте на слухи и дезинформацию, руководствуясь доказательствами, чтобы все слухи могли быть эффективно опровергнуты. Адаптируйте материалы, сообщения и методологии с помощью соответствующей технической группы.

См. [Приложение 6](#) для источников обратной связи

Шаг 7 Мониторинг Разработайте план мониторинга, чтобы оценить, насколько хорошо выполняются цели плана RCCE. Определите действия, которые будет выполнять команда RCCE, и результаты, на которые они рассчитаны, с целевой аудиторией (сообществами, группами риска, заинтересованными сторонами и т.д.). Установите базовый уровень (например, отметьте уровень осведомленности или знаний сообщества в период до реализации плана RCCE). Измерьте влияние стратегии RCCE путем мониторинга изменений в базовой линии во время и после реализации мероприятий стратегии RCCE. Если минимальные или никакие положительные изменения не

достигнуты, выясните, где проблемы: проверьте, соответствуют ли действия цели, проверьте содержание описательных материалов, методологий, качества работы, проводимой командами (очень важно контролировать способ, в соответствии с которым члены команды проводят действия). Разрабатывайте контрольные списки для мониторинга действий и показателей процесса для каждого вида деятельности.

Инструменты планирования

Цели RCCE

Каковы цели RCCE (на всех уровнях ответных действий, включая вовлечение сообщества), сосредоточенные на поведении и действиях для поддержки вмешательств общественного здравоохранения и обеспечения участия и подотчетности в отношении подверженных риску и затронутых групп населения и сообществ?

Существуют ли фактические данные/данные быстрой оценки/ КАР (Key Affected Populations - ключевые пострадавшие группы), поддерживающие цели?

Какие проблемы необходимо решить с помощью стратегии RCCE?

Аудитория

Кто является аудиторией вашей деятельности? С кем вы хотите общаться?

1. Основная аудитория (наиболее подверженные риску/уязвимые группы населения: люди в пострадавших районах, люди в зонах риска, мигранты, беженцы, туристы, школы и школьники, предприятия, лица, обеспечивающие уход, пожилые люди, и др.)

2. Вторичная аудитория (люди, выступающие в качестве докладчиков или представителей, влиятельные лица, агенты перемен и т.д.)

Действия/мероприятия

Как вы будете проводить коммуникацию с различными аудиториями?

Каковы основные предлагаемые вмешательства?

Ресурсы, необходимые для RCCE

Какие ресурсы необходимы вашей команде для реализации плана действий? Разработайте техническое задание по мере необходимости.

Какие материалы, рабочие пособия и другие ресурсы потребуются для достижения необходимого потенциала?

Мониторинг

Как вы будете следить за тем, как выполняется ваш план RCCE?

Связываетесь ли вы с людьми, на которых вы рассчитывали, проверяете ли своевременно

актуальную информацию? Они могут связаться с вами? Сколько людей связались с вами?

Какие виды деятельности вы выполняли?

Существуют ли механизмы для получения обратной связи от населения?

Как субъекты реагирования могут отчитываться населению о проделанной работе? (AAP - Affirmative Action Program - программа особой поддержки)

Чтобы ответить на эти вопросы: Какие показатели вы будете измерять ежедневно, еженедельно или ежемесячно? Какие методы вы будете использовать для сбора данных? У вас есть инструменты и возможности для сбора необходимых данных?

Бюджет

Убедитесь, что вы правильно рассчитали бюджет для стратегии. Когда финансовые ресурсы ограничены, планируйте реализацию коммуникационной стратегии поэтапно, обращая внимание в первую очередь на самые приоритетные задачи и аудиторию.

Приложение 1А

COVID-19 ИНСТРУМЕНТ БЫСТРОЙ КАЧЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ

Этот инструмент может быть адаптирован для обсуждения в фокус-группах (ОФГ) или интервью с ключевыми информаторами (ИКИ). Наблюдение за участниками (НУ) также будет способствовать сбору данных.

ВНИМАНИЕ: ознакомьтесь с партнерами, адаптируйте и предварительно протестируйте анкету в соответствии с местной ситуацией.

N	ВОПРОСЫ	Наблюдатель принимает к сведению ОТВЕТЫ здесь. Или использует запись фокус-группы, записывает ответы в подробные заметки здесь
1	1. Местоположение: 2. Пол опрашиваемого: 3. Возраст опрашиваемого: 4. Профессия опрашиваемого:	

	5. Уровень образования:	
ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ ЗАДАЮТСЯ ГРУППЕ КООРДИНАТОРОМ по COVID-19 Ответы, которые должны быть записаны в формате подробных заметок или во время встречи с фокус-группой или интервью.		
2	Вы когда-нибудь слышали о новой коронавирусной инфекции? (Если участники не отвечают, ведущий задает уточняющий вопрос: она также называется COVID-19. Вы слышали об этом?)	
3	Что вы знаете о новой коронавирусной болезни? (Координатор записывает ответы участников, связанные с тем, что они знают об отношении к болезни, участию правительства, что они видели по телевизору и т.д., чтобы все участники поделились своим пониманием.)	
4	Какую информацию вы получили о болезни? (Координатор предлагает ответы участникам, вычеркивая их, слышали ли они о способах и мерах защиты, симптомах, передаче, рисках/осложнениях и т.д.)	
5	Откуда вы получаете информацию? (Координатор запрашивает ответы участников, дает комментарии о радио, телевидении, социальных сетях, медицинских работниках, семье, друзьях, НПО и т.д. Координатор может любые из нижеуказанных вариантов ответа. - радио - телевизор - WhatsApp - социальные сети (не WhatsApp) - медицинское учреждение/Медицинский работник - члены семьи - друзья - Работники общественного здравоохранения - Органы местного или национального здравоохранения (Министерство здравоохранения) - добровольцы Красного Креста и Красного Полумесяца - другие организации - лидеры сообществ - религиозные лидеры - народные целители/знахари - любой другой человек - Другое: _____)	
6	Есть ли какие-то люди, источники информации или каналы, которым вы доверяете больше других, в предоставлении подробной и точной информации о коронавирусе? (Координатор запрашивает ответы участников, исследует весь спектр каналов/источников, а также причины, по	

	которым они доверяют одному источнику больше, чем другому, и т.д.) - Другое: _____)	
7	По какому каналу вам проще всего получать информацию?	
8	Насколько опасен новый коронавирус? (В зависимости от ситуации координатор исследует ответы участников на предмет того, почему они оценивают заболевание так, как они.)	
9	Как вы думаете, вы рискуете заболеть новым коронавирусом? (Координатор запрашивает ответы и спрашивает: почему да или почему нет?)	
10	Вы знаете, как распространяется коронавирус? (В зависимости от ответов координатор предлагают другие варианты ответов, проверяя любой из перечисленных ниже) - переливание крови - мокрота от зараженных людей - воздушным путем - прямой контакт с инфицированными людьми - прикосновение к загрязненным предметам/поверхностям - половой контакт - контакт с зараженными животными - комариные укусы - употребление загрязненной пищи - употребление загрязненной воды - не знаю	
11	Каковы основные симптомы? (В зависимости от ответов координатор предлагает разные варианты, включая:) - лихорадка - кашель - одышка и затрудненное дыхание - боль в мышцах - головная боль - диарея - не знаю - нет симптомов - Другое: _____	
12	Знаете ли вы, как предотвратить заражение новым коронавирусом? (В зависимости от ответов координатор проверяет, применяются ли другие меры в качестве профилактических шагов:) - спать под противомоскитной сеткой - регулярно мыть руки с помощью воды с мылом	

	<ul style="list-style-type: none">- пить только очищенную воду- прикрывать рот и нос при кашле или чихании- избегать тесного контакта с человеком, у которого наблюдается жар и кашель- хорошо готовить мясо и яйца- избегать незащищенного прямого контакта с живыми животными и поверхностями, с которыми были в контакте животные- не знаю- Другое: _____	
13	<p>Какие меры вы или ваша семья предприняли в целях профилактики коронавируса в последние дни? (В зависимости от ответов координатор может проверить один или несколько из следующих пунктов:)</p> <ul style="list-style-type: none">- мыть регулярно руки с мылом, или использовать антисептик- прикрывать рот и нос при кашле или чихании- избегать тесного контакта с человеком, у которого наблюдается жар и кашель- хорошо готовить мясо и яйца- избегать незащищенного прямого контакта с живыми животными и поверхностями, с которыми были в контакте животные- не знаю- другие: _____	
14	<p>Считаете ли вы важным принять меры для предотвращения распространения коронавируса в вашем сообществе? (В зависимости от ответов координатор спрашивает, почему и о каких действиях они думают.)</p>	
15	<p>Что бы вы сделали, если бы вы или кто-то из вашей семьи заболели новым коронавирусом? (В зависимости от ответов координатор может проверить один или несколько из следующих пунктов:)</p> <ul style="list-style-type: none">- спросил бы совета у более опытного родственника- пошел бы в больницу/медпункт- пошел бы к соседской медсестре- пошел бы, купить лекарства- стал бы искать традиционного целителя- остался бы на карантине- Другое: _____	
16	<p>Что еще вы хотели бы узнать о болезни? (В зависимости от ответа, координатор спрашивает, какой материал будет полезен (ток-шоу на радио? Плакаты?)) (Также можно выяснить, хотели бы они получить дополнительную информацию по любому из нижеуказанного:)</p>	

	<ul style="list-style-type: none">- как защитить себя от болезни?- симптомы новой коронавирусной болезни- пути передачи новой коронавирусной инфекции- что делать, если у вас есть симптомы- основные группы риска- лечение заболевания- Другое: _____	
17	<p>Как вы думаете, коронавирусная болезнь вызывает стигму в отношении конкретных людей? У кого? (Если да, координатор спрашивает: какая группа подвергается дискриминации в вашем сообществе из-за коронавирусной инфекции? Координатор может выяснить кто из нижеперечисленного:)</p> <ul style="list-style-type: none">- китайцы- азиаты- итальянцы <p>люди, которые вступали в контакт с больными коронавирусом</p> <ul style="list-style-type: none">- Люди, у которых есть коронавирус- выжившие от коронавируса- Другое, укажите	
<p>КОординатор объявляет о смене темы и сообщает причину изменения предмета обсуждения. "Сейчас я хотел бы поговорить с вами о болезни, которая похожа на коронавирус, с которой вы, может быть, более знакомы - с сезонным гриппом".</p>		
18	<p>Вы когда-нибудь болели сезонным или обычным гриппом? (В зависимости от ответа координатор может спросить, не болели ли члены семьи участников гриппом.)</p>	
19	<p>Что вы обычно делаете, если у вас обычный грипп? (В зависимости от ответа ведущий выясняет любое из нижеприведенного:)</p> <ul style="list-style-type: none">- ничего не делаю - продолжаю нормальную жизнь- остаюсь дома, чтобы не заразить других- ношу маску- пью чай до выздоровления- обращаюсь за советом к моим соседям- обращаюсь за советом к местным целителям- обращаюсь в медицинское учреждение- Другое: _____	

ИНСТРУМЕНТ БЫСТРОЙ КОЛИЧЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ COVID-19

Этот инструмент, который похож на вопросы, заданные в качественной форме в [Приложении 1А](#), может быть использован в онлайн-опросе на различных платформах социальных сетей и на горячих линиях. Сочетание качественных и количественных версий позволило бы получить широту, глубину и триангуляцию результатов.

ВНИМАНИЕ: ознакомьтесь с партнерами, адаптируйте и предварительно протестируйте анкету в соответствии с местным контекстом.

N	ВОПРОСЫ	Ответы
1	1. Местоположение: 2. Пол опрашиваемого: 3. Возраст опрашиваемого: 4. Профессия опрашиваемого: 5. Уровень образования:	Заполняются в виде формы при регистрации участника.
2	Вы когда-нибудь слышали о новой коронавирусной инфекции (COVID-19)?	Выберите один ответ: - да - нет
3	Что вы знаете о новой коронавирусной инфекции? (Только один вариант)	Выберите наилучший вариант ответа: - я ничего не знаю - это вирус, который может вызвать заболевание - это государственная программа - это теле/радио кампания - Другое: _____
4	Какую информацию вы получили о болезни?	Отметьте все ответы, которые являются правдой: - как защитить себя от болезни - симптомы новой коронавирусной инфекции - как передается новая коронавирусная инфекция - что делать, если у вас есть симптомы - Риски и осложнения - Другое: _____
5	Откуда вы узнали о новом коронавирусе? С помощью каких каналов или источников?	Отметьте все каналы, из которых вы слышали о болезни: - радио - телевизор - WhatsApp - социальные сети (не WhatsApp) - _____ медицинское учреждение/медицинский работник

		<ul style="list-style-type: none">- члены семьи- друзья- работники общественного здравоохранения- добровольцы Красного Креста и Красного Полумесяца- другие общественные организации- лидеры сообщества- религиозные лидеры- народные целители/знахари- любой другой человек- Другое: _____
6	Какому каналу/кому вы доверяете больше всего для получения информации, связанной с коронавирусом? (один или несколько вариантов)	Выберите лучший канал для получения информации о коронавирусе: <ul style="list-style-type: none">- радио- телевизор- WhatsApp- социальные сети (не WhatsApp)- медицинское учреждение/медицинский работник- члены семьи- друзья- работники общественного здравоохранения- добровольцы Красного Креста и Красного Полумесяца- другие общественные организации- лидеры сообщества- религиозные лидеры- народные целители/знахари- любой другой человек- Другое: _____
7	Как вы думаете, насколько опасен новый коронавирус?	Выберите лучший ответ, который соответствует вашему убеждению о болезни: <ul style="list-style-type: none">- очень опасно- более или менее опасно- не опасно- Другое: _____
8	Как вы думаете, кто наиболее подвержен риску заражения коронавирусом?	Отметьте всех, кто, по вашему мнению, может заболеть: <ul style="list-style-type: none">- дети до 5 лет- подростки до 15 лет- молодежь- взрослые- пожилые люди

		<ul style="list-style-type: none">- беременные женщины- работники здравоохранения
9	Как вы думаете, вы можете заболеть новым коронавирусом?	<ul style="list-style-type: none">- да- нет- не знаю
10	Как распространяется коронавирус?	Отметьте все пути распространения заболевания: <ul style="list-style-type: none">- переливание крови- мокрота зараженных людей- воздушно-капельным путем- прямой контакт с инфицированными людьми- прикосновение к загрязненным предметам/поверхностям- половой контакт- контакт с зараженными животными- комариные укусы- употребление загрязненной пищи- употребление загрязненной воды- не знаю
11	Каковы основные симптомы?	Отметьте все симптомы, которые, по вашему мнению, вызваны новым коронавирусом: <ul style="list-style-type: none">- лихорадка- кашель- одышка и затрудненное дыхание- боль в мышцах- головная боль- диарея- не знаю- нет симптомов- Другое: _____
12	Вы знаете, предотвратить заражение? (Один или несколько вариантов)	Выберите все этапы профилактики, о которых вы знаете: <ul style="list-style-type: none">- спать под противомоскитной сеткой- регулярно дезинфицировать руки спиртом или мылом с водой- пить только очищенную воду- прикрывать рот и нос при кашле или чихании- избегать тесного контакта с людьми, у которых жар и кашель- Хорошо готовить мясо и яйца- Избегать незащищенного прямого контакта с живыми животными и

		поверхностями, бывшими в контакте с животными - не знаю - другое: _____
13	Что вы и ваша семья сделали, чтобы предотвратить заболевание коронавирусом в последние дни?	Отметьте все шаги, которые вы предприняли: - регулярно очищать руки, используя спиртовой очиститель или мыло/воду - прикрывать рот и нос при кашле или чихании - избегать тесного контакта с кем-то, у кого жар и кашель - хорошо готовить мясо и яйца - избегать незащищенного прямого контакта с живыми животными и поверхностями, бывшими в контакте с животными. - не знаю - другое: _____
14	Считаете ли вы важным принять меры для предотвращения распространения коронавируса в вашем сообществе?	- да - нет - не знаю - другое: _____
15	Что делать, если у вас или кого-либо из членов вашей семьи есть симптомы этого заболевания?	Отметьте все действия, которые вы предпримете: - я буду искать более опытного родственника, который посоветует мне, что делать - я пойду в больницу/медицинский пункт - я пойду к медсестре по соседству - я пойду покупать лекарства - я буду искать народного целителя - я бы остался в карантине Другое: _____
16	Что еще вы хотели бы узнать о болезни?	Выберите все темы, которые вы хотели бы знать; - как защитить себя от болезни? - симптомы новой коронавирусной инфекции - пути передачи заболевания

		<ul style="list-style-type: none">- что делать, если у вас есть симптомы- группы риска- лечение заболевания- Другое:
17	Как вы думаете, инфекция болезнь вызывает стигму в отношении конкретных людей? К кому?	<ul style="list-style-type: none">- да- нет
18	(Если да) Какая группа подвергается дискриминации в вашем сообществе из-за коронавируса?	<ul style="list-style-type: none">- китайцы- азиаты- итальянцы- другое:
ТЕПЕРЬ МЫ ХОТИМ ЗАДАТЬ ВАМ НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ О СХОДНОЙ БОЛЕЗНИ: СЕЗОННОМ ИЛИ ОБЫЧНОМ ГРИППЕ		
19	Что вы обычно делаете, если у вас обычный грипп?	Отметьте 1 - 2 наиболее типичных действия, которые вы совершаете: <ul style="list-style-type: none">- у меня никогда не было гриппа- ничего, я продолжаю свою обычную жизнь, через некоторое время грипп проходит- я остаюсь дома, чтобы не заразить других- я ношу маску- я пью чай до выздоровления- я обращаюсь за советом к соседям- я обращаюсь за советом к местным целителям- я иду в медицинское отделение- Другое:
20	Откуда/от кого вы обычно получаете информацию о гриппе и других заболеваниях?	Выберите все каналы, от которых вы слышали о обычном гриппе: <ul style="list-style-type: none">- радио- телевизор- медицинское учреждение- члены семьи- друзья- лидеры сообщества- религиозные лидеры- работники здравоохранения- другие сообщества- народные целители/знахари- любой другой человек- Другое:

Приложение 2

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ВЫДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ВАШИХ ЦЕЛЕЙ RCCE

Каковы ваши цели RCCE?

Определите свои цели: рассмотрите возможность обсуждения всех целей ниже. Обведите кружком те из них, которые относятся к текущей эпидемиологической ситуации в вашей стране, приоритетам реагирования и реакциям общественности. Обратите внимание, что многие из целей являются взаимозависимыми, поэтому для достижения более широких целей может потребоваться выполнение более узких задач. Пожалуйста, добавьте другие цели, если это необходимо для ситуации в вашей стране.

Просто обведите все, что относится к вашей ситуации:

- Обеспечить людей жизненно важной информацией, необходимой им для защиты себя и других (от вируса и снижения его воздействия на здоровье, социальную жизнь и экономику)

- Обеспечить эффективные механизмы обратной связи для обеспечения двустороннего взаимодействия между органами здравоохранения/реагирования и сообществами, общественностью и заинтересованными сторонами.

- Обеспечить, чтобы работники здравоохранения знали, как взаимодействовать с пациентами и лицами, обеспечивающими уход, выявлять возможные случаи, сообщать пациентам о COVID-19 и оповещать соответствующие органы здравоохранения, а также защищать себя в связи с контактом с заболевшими.

- позиционировать должностных лиц, работающих в области здравоохранения в качестве основного/первого надежного источника информации о COVID-19.

- Обеспечить согласованность информации и языка от всех партнеров и избежать дезинформации/слухов.

- Информировать широкую общественность о том, как проводятся ответные меры реагирования общественного здравоохранения, а также мониторинге, обнаружении и предотвращении распространения COVID-19.

- Обеспечить участие и взаимодействие с соответствующими общинами для устранения препятствий на пути реализации и применения мер общественного здравоохранения.

СТАВЬТЕ ПРИОРИТЕТЫ. Посмотрите на цели, которые вы обвели, и расставьте приоритеты в порядке их важности в вашей стране. Помните, что ваши цели должны быть конкретны, измеримы, действенны, реалистичны и ограничены по времени. Регулярно проверяйте цели, задаваясь вопросом,

служат ли разрабатываемые вами меры этим наиболее важным приоритетам. Если это не так, подумайте о том, чтобы тратить больше энергии на достижение первоочередных целей или на изменение ваших целей (если обстоятельства изменились). Следует также рассмотреть поэтапный подход к вашему плану.

Приложение 3

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И РАССТАНОВКА ПРИОРИТЕТОВ ВАШЕЙ АУДИТОРИИ РССЕ И ДРУГИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Кто ваша аудитория, партнеры и другие заинтересованные стороны?

Рассмотрите категории людей, которые должны быть вовлечены в организацию контроля над вспышкой.

- Какие группы риска?

- Кто является влиятельными лицами, блюстителями, лицами, принимающими решения, и практиками в различных сообществах, которые должны быть привлечены для мобилизации вмешательств?

- Какие другие государственные секторы должны координировать деятельность по взаимодействию и коммуникациям с вашими органами здравоохранения?

- Какие местные партнеры должны будут отвечать на запросы о поддержке?

В каждой категории укажите конкретные группы, правительственные единицы, типы людей в вашей стране, с которыми вам нужно будет взаимодействовать для достижения ваших целей.

Добавьте категории для ключевых аудиторий, партнеров и заинтересованных сторон, которые важны для вашей страны, и которые могут быть не включены в приведенный ниже список.

- Все люди, подвергающиеся риску заражения COVID-19, например: пожилые люди, лица с основными заболеваниями, медицинские работники, туристы и т.д.

- Заинтересованные стороны и партнеры:

- Ключевые политики (обеспечивающие финансирование или создающие законодательство, имеющее отношение к общественному здравоохранению)

- Другие релевантные правительственные сектора (образование, транспорт)

- Партнеры НПО (которые могут иметь прочные отношения с группами риска)

- Лидеры сообществ и организаций

- Международные организации

- Другие

Приложение 4

ВЫБОР КАНАЛОВ

Какие каналы или стратегии взаимодействия вы можете использовать для обмена важной информацией и рекомендациями?

Например:

Некоторые каналы, которые могут охватить широкую национальную аудиторию: средства массовой информации, клуб радиослушателей, ежедневные выпуски на разные темы с открытым микрофоном для публичных звонков, платформы социальных сетей, такие как Twitter и Facebook

Политиков и влиятельных лиц можно найти на еженедельных встречах с религиозными, административными, молодежными и женскими группами.

Индивидуальные сообщества могут быть достигнуты посредством театральных встреч с женскими группами, образовательных мероприятий, мероприятий Н2Н (от дома к дому), молодежных групп, обучения инструкторов-сверстников и т.д.

Обеспечьте, чтобы ваше медицинское агентство имело отношения и соглашения с соответствующими партнерами и доступ к определенным и надежным каналам СМИ, включая:

- Вещательные СМИ: (телевидение и радио)
- Сайты доверенных организаций
- Социальные сети (Facebook, Twitter и т.д.)
- Текстовые сообщения для мобильных телефонов
- Раздаточные материалы и брошюры в общественных и медицинских центрах
- Городские форумы
- Общественные советы по здравоохранению
- Рекламные щиты

Планируйте адаптацию ключевой информации и руководящих указаний для заинтересованных сторон и распространяйте ее через предпочитаемые каналы и доверенных партнеров.

Приложение 5

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ И НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Какую информацию необходимо знать каждому заинтересованному лицу, чтобы предпринять необходимые шаги или действия? Определите информацию или руководство, которые каждая группа должна знать и принимать, чтобы предпринять действия для достижения целей общественного здравоохранения. Заполните дальнюю колонку справа. Например, если поставщики медицинских услуг должны понимать важность для их жизни и жизни пациентов ношения средств защиты при лечении пациентов с симптомами типа COVID-19, они должны будут знать о ситуации с COVID-19 в вашей стране (уровень риска), симптомы COVID-19 и понять тяжесть заболевания. Они также должны быть обучены тому, как использовать СИЗ. В то же время поставщики должны обеспечить наличие защитных материалов. Добавьте цели для каждой группы, обозначенные как высокие приоритеты, и укажите тип необходимой информации и рекомендаций. Смотрите первое поле в качестве примера.

Аудитория, заинтересованные стороны, партнеры	Требуемые действие/шаги	Требуемая информация или руководство
Представители здравоохранения	Носите защитную одежду, маски и перчатки, чтобы защитить себя от инфекции COVID-19.	Требуется: осведомленность об угрозе и ситуации с COVID-19 в вашей стране, информация об оборудовании для профилактики COVID-19, руководство о том, как сообщать о больных для обследования.
	Сообщайте о больных с симптомами COVID-19 для обследования	Информация, связанная с восприятием риска, и возможные барьеры для принятия этих действий необходимы, чтобы иметь возможность взаимодействовать с аудиторией и вести переговоры об изменении практики.
	Другое	
Введите следующую аудиторию, заинтересованную сторону или партнера ниже	Добавьте связанные действия/шаги ниже	

Общий контент, необходимый всем заинтересованным сторонам: вы, вероятно, увидите, что многим типам контента нужны все группы, чтобы:

- Повысить осведомленность о признаках, симптомах и степени тяжести COVID-19.
- Сообщить статус COVID-19 в вашей стране и во всем мире.
- Содействовать пониманию того, что делают чиновники и партнеры здравоохранения для предотвращения распространения и снижения вреда от болезней.
- Определить источники достоверной, обновленной информации.
- Определить поведение, восприятие и информационные потребности.
- Повысить знания о шагах по предотвращению инфекции COVID-19.

Это общее содержание должно быть широко распространено среди всех групп и регулярно обновляться.

Приложение 6

СПИСОК ОБЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ

Получение контента для сообщений, продуктов и действий

Большая часть общего содержания, необходимого для всех заинтересованных сторон, и конкретные рекомендации, необходимые для различных групп, можно найти на веб-сайте ВОЗ: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Обязательно посещайте веб-контент WHO COVID-19 часто, так как он будет регулярно обновляться, чтобы вы могли редактировать свои материалы, чтобы оставаться в курсе.

Ниже приведен список контента, необходимого для удовлетворения большинства ваших потребностей в создании продуктов и действий по обмену сообщениями. Рассматривая каждую тему, обратите внимание, доступен ли контент и где его можно найти. Некоторые соответствующие ресурсы ВОЗ приведены в качестве примеров. Этот контент был разработан для глобальной аудитории и нуждается в адаптации к условиям страны и сообщества, где это уместно и возможно.

Далее приведены ссылки на страницы официального сайта ВОЗ для получения общей информации по COVID-19.

Общая информация - <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

Текущая ситуация - <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/> -

Информация о деятельности международных организаций -

<https://www.unicef.org/stories/novel-coronavirus-outbreak-what-parents-should-know>

<https://media.ifrc.org/ifrc/press-release/red-cross-scales-preparedness-global-response-novel-coronavirus-declared-international-health-emergency/>

Информация по разработке вакцин - <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

Рекомендации путешественникам - https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic/en/

Лабораторное тестирование - <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/laboratory-guidance> (с примечанием о необходимости обращаться к национальным руководствам)

Приложение 7

ИСТОЧНИКИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И РУКОВОДСТВА

Как узнать, что интересует, волнует и что не понимает ваша аудитория и заинтересованные стороны?

Знание того, что ваша аудитория не понимает, необходимо, чтобы ваша команда могла ответить на эти вопросы. Два других вопроса требуют аналогичных действий, в которых вам нужно активно "слушать" аудиторию: о чем они беспокоятся, какой информации они верят, но не понимают (дезинформация, вопросы, проблемы и слухи).

Точно так же, как органы здравоохранения должны выявлять и решать новые вопросы, они также должны знать о проблемах, вопросах и слухах и решать их. Механизмы сбора информации о проблемах, вопросах, убеждениях и слухах могут быть такими же, как и при выявлении новых вопросов заинтересованных сторон. Некоторые общие источники включают в себя:

- Мониторинг СМИ (традиционные новости и социальные сети)
- Интервью с ключевыми информаторами и целевыми группами
- Быстрые оценки и опросы
- Лидеры сообществ и мобилизаторы
- Партнеры, которым доверяют сообщества и группы риска
- Мониторинг радио ток-шоу
- Отслеживание звонков и содержания "горячих линий" по здравоохранению
- Механизмы обратной связи

Органы здравоохранения захотят использовать как можно больше источников, чтобы понять понимание своей аудиторией и заинтересованными сторонами COVID-19.

Укажите источники выше, к которым орган здравоохранения и/или ваши партнеры имеют свободный доступ. Выберите источник или комбинацию источников, которые будут предоставлять информацию о проблемах от всех ваших заинтересованных сторон. Если партнеры располагают сведениями о сообществах или группах риска, которых нет у вашего органа здравоохранения, заключите соглашение, чтобы поделиться тем, что вы каждый узнаете о вопросах, убеждениях, слухах и проблемах.

Рассмотрение и реагирование на публичные/общественные проблемы, дезинформацию и слухи.

Регулярно просматривайте информацию, которую вы собираете о публичных/общественных слухах и проблемах (ежедневно в разгар вспышки), чтобы определить:

Какие слухи или дезинформация циркулирует?

По каждому слуху спросите:

- Вредна ли дезинформация? Приведет ли это к вредным действиям? Если это так, ваш орган здравоохранения должен решить эту проблему и исправить ее.

Люди беспокоятся о проблемах, которые не рассматриваются как большие угрозы или реальные риски? Не беспокоит ли их риск COVID-19, который органы здравоохранения рассматривают как самые большие угрозы? Если так:

- Относитесь с беспокойством общественности/сообществ с уважением

- Сообщайте фактическую информацию, которая указывает на более точное восприятие риска

Показывает ли мониторинг вопросы, на которые ваше медицинское агентство не ответило? Если так:

- Найдите или разработайте ответы, даже если вопросы не решены

- Добавьте ответы на вопросы для обсуждения, разместите их на веб-сайте органа здравоохранения и распространите их через социальные сети и другие каналы.

- Мониторинг может помочь вам создать соответствующий список вопросов и ответов, который со временем может решить широкий круг проблем аудитории и заинтересованных сторон.

Определите сотрудника или команду, чья работа заключается в сборе информации о вопросах, проблемах и распространяемых слухах заинтересованных сторон. Создайте контрольный список из рассмотренных выше вопросов и используйте их для анализа информации, распространяемой по источникам, которые вы просматриваете. Сообщайте о результатах этого анализа высокого уровня на брифингах с вашим руководством по чрезвычайным ситуациям, совещаниях по координации коммуникации и на совещаниях по операциям связи.