Как бороться с кризисом, связанным с безопасностью вакцин в вашей стране: предпринимаемые меры, чего следует избегать?

- Задачи
  - Обсудить коммуникационные меры в ответ на проявляемое на страновом уровне недоверие к безопасности вакцин
  - Проверочный список вопросов по управлению кризисными ситуациями
  - Обменяться рекомендациями по вопросам взаимодействия со СМИ
  - Основные источники информации
- Процесс
  - Ролевая игра – пресс-конференция
  - Работа группы – меры по решению кризисной ситуации в связи с сомнениями в безопасности вакцин
  - Обмен опытом и информационными ресурсами

Ключевые вопросы: взаимодействие со СМИ

- СМИ – важный партнер
- Рассматривать вопросы коммуникации и взаимодействия со СМИ в рамках подготовки к любым мероприятиям по иммунизации
- Возможность экстренного реагирования при возникновении необоснованных сомнений в безопасности вакцин при проведении кампаний
- Подготовка
  - Сбор фактической информации
  - Подготовка ключевых обращений
  - Понимание интересов СМИ
  - Готовность дать ответы на сложные вопросы
  - Определить пресс-секретарей
- Потребность развития навыков руководителей (с учетом предыдущего опыта преодоления стрессовых ситуаций)
- Постоянное развитие и поддержание связей со СМИ

У СМИ своя точка зрения. СМИ интересуют:

- Яркие события
- Драматические ситуации с личностным аспектом
- Спорные ситуации или конфликты
- Катастрофы, недобросовестную, небрежную практику
- Неожиданные результаты
- Полярность точек зрения

СМИ предпочитают:

- Быструю реакцию
- Точность и простоту
- Статистику с разъяснениями
- Наличие контекста (представление ситуации в качестве части более глобальной картины)
- Комментарии или объяснения со стороны самого высокого начальства
- Различные взгляды на одну и ту же ситуацию

При работе со СМИ вы должны быть:

- АКТИВНЫМИ
- ПОЗИТИВНЫМИ
- ПОДГОТОВЛЕННЫМИ
- ОТВЕТСТВЕННЫМИ
- ОТЗЫВЧИВЫМИ
- РАЗУМНЫМИ
- УВЕРЕННЫМИ
- НЕ БЕЗРАЗЛИЧНЫМИ
- ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ КОМФОРТНО

Ключевые вопросы: решение кризисной ситуации

- Подготовленность – важность планирования
- Лучше избегать кризисных ситуаций, чем затем с ними разбираться
- Важно иметь функционирующую и действенную систему мониторинга ПВРиО
- Требуется быстрое и тщательное расследование, чтобы определить, была ли проблема с безопасностью вакцины простым совпадением, программной ошибкой или реально серьезной
- Важность документального подтверждения качества вакцин
- Информирование медиков о поднятых вопросах
- Последовательность сообщений – определить пресс-секретаря
- Требуется тщательное продумывание дальнейших действий, прежде чем обвинять вакцину или останавливать иммунизацию
- Вы не одни:
  - Привлеките профессиональные организации и пользующихся доверием известных людей
  - Другие страны/ЮНИСЕФ/ВОЗ

Ресурсы

- Список ресурсов (документы, веб-сайты)
- Памятка по правилам ведения расследований
- Контрольный перечень вопросов по обеспечению безопасности и эффективности кампаний массовой иммунизации
- Подготовка кадров (по мониторингу ПВРиО – Глобальная сеть подготовки кадров)
- Руководство ЮНИСЕФ по взаимодействию со СМИ для медицинских работников