Посібник для медіа з інформування в умовах надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров’я

BBC MEDIA ACTION

TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA AROUND THE WORLD

Авторки
Genevieve Hutchinson (Женев'єв Хатчінсон) і Jacqueline Dalton (Жаклін Далтон)

Дизайнер
Lance Bellers (Ленс Беллерс)

Переклад
Публічним акціонерним товариством
«Національна суспільна телерадіокомпанія України»

Редакторка перекладу
Євгенія Кузнєцова

Фото на обкладинці
Знімальна група в захисних масках проводять інтерв'ю під час пандемії COVID-19
Фото:Фабріс Коффрін/AFP/GETTY IMAGES

Зміст

1 **Вступ** 4

2 **Як медіа можуть змінити ситуацію** 5

3 **Що таке надзвичайні ситуації в сфері охорони здоров'я?** 6

4 **Як рятувати життя: рекомендації для інформування** 14

5 **Додаткові джерела інформації** 30

1 Вступ

Криза або надзвичайна ситуація у сфері охорони здоров'я може спричинити погіршення стану здоров'я та смерть сотень, тисяч або іноді мільйонів людей.

В часи кризи у сфері охорони здоров'я медіа можуть врятувати життя.

Ефективна комунікація може допомогти запобігти або стримати поширення захворювання та спрямувати уражених людей до медичних служб та закладів лікування.

Цей путівник можна читати разом з Посібником BBC Media Action із виробництва програм про життєво-важливі питання (доступно онлайн), в якому викладені загальні вказівки про комунікацію з людьми, які зазнали впливу гуманітарних криз, щоб допомогти врятувати життя та зменшити страждання.[1]

Надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я можуть виникати як швидко, так і дуже повільно. **Цей посібник зосереджується на надзвичайних ситуаціях, що з'являються доволі стрімко: йдеться про надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я із швидким розгортанням.**

Зображення вище
Редактор та звукорежисер проводять прямий ефір на місцевому Італійському радіо під час пандемії COVID-19
Фото: Іван Романо/Getty Images

1 BBC Media Action (2013), *Програми про життєво-важливі питання для уражених кризою людей* (онлайн).*Перейдіть за посиланням:* https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/brochures/lifeline-programming

2 Як медіа можуть змінити ситуацію

Ефективні заходи з комунікації щодо надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я можуть вплинути на те, чи будуть уражені десятки, сотні, тисячі чи мільйони людей.

Медіа можуть швидко охопити велику кількість людей, встановлюючи зв'язок між громадянами, фахівцями та спеціалістами з надзвичайних ситуацій. Вони можуть надати людям важливу інформацію з надійних джерел, щоб вони розуміли, що відбувається, як себе захистити, коли та як можна отримати лікування та підтримку. Це допоможе зменшити навантаження на медпрацівників та представників громад, котрі інформують населення про надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я. Це особливо важливо, коли люди мають бути ізольовані один від одного задля запобігання поширення захворювання.

Зменшення впливу надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я забезпечує послаблення навантаження на медичні служби, рятуючи таким чином більше життів.

Брак точної та надійної інформації під час надзвичайних ситуацій може призвести до поширення чуток та дезінформації. Це може породити паніку та хаос, спричинити поведінку, яка наражатиме людей на ще більший ризик, або/та відторгнення постраждалих. В результаті більше людей страждатимуть від захворювання або помиратимуть через поширення захворювання. Медіа можуть допомогти заповнити небезпечний інформаційний вакуум та протидіяти дезінформації.

Крім того, доведено, що медіа можуть відігравати важливу роль під час криз у сфері охорони здоров'я, якщо підбадьорюватимуть, заспокоюватимуть людей та мотивуватимуть їх вживати заходів для покращення їхнього становища.[2]

[2] BBC Media Action (2015). *Звіт про дослідження: Гуманітарне мовлення під час надзвичайних ситуацій – збірка результатів оцінки (онлайн).* Перейдіть за посиланнням: https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015

3 Що таке надзвичайні ситуації в сфері охорони здоров'я?

Криза чи надзвичайна ситуація у сфері охорони здоров'я – це становище, коли велика кількість людей або значний відсоток населення страждає від погіршення здоров'я, захворювання, втрату працездатності або ж помирає. [3]

Якщо надзвичайна ситуація у сфері здоров'я стає масштабною, це може призвести до оголошення урядом «надзвичайного стану», що дозволить йому змінювати функції державних органів з метою відповідного реагування на надзвичайні ситуації.[4]

Надзвичайна ситуація у сфері охорони здоров'я може настати швидко, наприклад, у разі спалаху холери в таборі біженців під час гуманітарної кризи або розвиватись повільно, наприклад, у разі зростання відсотка людей з ожирінням у багатьох країнах. Як було сказано у вступі, цей посібник стосується ситуацій із стрімким розвитком.

Масштабні спалахи захворювання можуть перевантажити діяльність медичних закладів й порушити нормальний спосіб життя, а простих препаратів чи лікування може не бути. Широка популярність міжнародних подорожей також означає, що спалах або епідемія можуть поширюватися дуже швидко, а настання пандемії може стати невідворотним, якщо реагування недостатньо узгоджене, своєчасне та доречне.

Приклади захворювань, які можуть спричинити надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я населення включають:

- **Холера** становить особливу загрозу для здоров'я в надзвичайних ситуаціях. Спалах у Гаїті через 10 місяців після землетрусу 2010 року призвів до 600,000 випадків холери та 7,436 смертей за 22 місяці. Перенаселеність, неправильне харчування, нестача чистої води, відсутність санітарної інфраструктури, перевантажена система охорони здоров'я та бідність були основними причинами поширення холери у Гаїті. Ці проблеми часто спричинюють спалахи цієї хвороби.[5]

[3] ВООЗ (2017), *Основи реагування на надзвичайні ситуації* (онлайн). Доступно за посиланням: https://www.who.int/hac/about/erf/en/

[4] ВООЗ (без дати), *Визначення: надзвичайні ситуації* (online). Доступно за посиланням: https://www.who.int/hac/ about/definitions/en/

[5] Townes, D (2018), *Охорона здоров'я у надзвичайних ситуаціях гуманітарного характеру: Принципи і практики для здоров'я та охорони здоров'я*, Cambridge University Press

- **Грип,** як правило, сезонний, але є занепокоєння, що відсутність належних заходів запобігання та профілактики можуть призвести до пандемії грипу та мільйонів смертей протягом декількох років[6]. Люди зі слабким імунітетом, наприклад, вагітні жінки, літні люди та діти до п'яти років, є групами ризику. Високий рівень захворюваності може перевантажувати систему охорони здоров'я та ставити сім'ї та громади, які мають дбати про тих, хто хворий у складне та ризиковане становище. Спалах, що впливає на багатьох людей місяцями чи роками, може мати істотний вплив на інші сфери, оскільки люди не в змозі працювати або відвідувати школу, бо вони або самі хворі, або дбають про тих, хто хворий, або намагаються уникати контакту із захворюванням.

- **Спалахи захворювань, які можна попередити вакцинацією**, таких як кір, жовта лихоманка або поліомієліт виникають внаслідок дезінформації про щеплення, гуманітарні умови, що порушують доступ до вакцинації та масове переміщення людей між районами з обмеженим охопленням щепленнями. Ці спалахи можуть стати приводом для надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я, якщо рівень вакцинації не зросте. На час написання цього тексту (кінець 2018 року), спалахи поліомієліту тривають у Нігерії, Афганістані та Пакистані, і були зафіксовані спалахи в країнах, де раніше поліомієліт було викорінено (наприклад, у Сомалі та Сирії). Спалахи кору в Європі також є наслідком зниження рівня вакцинації внаслідок дезінформації.

- Спалах **вірусу Еболи** 2014–2016 років у західній Африці швидко поширився через Сьєрра-Леоне, Ліберію та Гвінею і спричинив тисячі смертей. Основний спалах був саме в цих трьох країнах, однак міжнародні поїздки призвели до розповсюдження хвороби у кількох інших країнах, включаючи Малі та Нігерію. Крім смертей, безпосередньо спричинених Еболою за цей час, смерті в Сьєрра-Леоне, Ліберії і Гвінеї були також пов'язані з тим, що люди не зверталися за медичною допомогою через інші хвороби. Люди уникали медичних послуг більше, ніж зазвичай, тому що медична система була перевантажена, недоступна або через страх заразитись Еболою в медичних закладах. Швидке поширення Еболи було спричинене кількома чинниками. Серед них сама природа вірусу, традиційні поховальні обряди, під час яких збирались люди у період найбільшої здатності передати хворобу іншим, дезінформація, через яку люди вчасно не обмежили контакти з іншими, перенаселення у деяких районах та подорожі деяких інфікованих людей.

[6] ВООЗ (2018), *Грип* (онлайн). Доступно за посиланням: http://www.who.int/influenza/en/

Визначення

Хвороба – це будь-який стан, що спричинює погане самопочуття. Сюди відносяться хвороби, розлади та інші стани.

Інфекція - причина хвороби, яка може передаватися від однієї людини до іншої, наприклад віруси, бактерії та паразити.

Захворювання - сукупність симптомів, що перешкоджають нормальному функціонуванню організму. Захворювання можуть бути викликані інфекцією, генетикою, способом життя або навколишнім середовищем.

Спалах – коли через хворобу страждає більше людей, ніж зазвичай, в межах певної громади, району чи о певній порі року. Спалах може тривати дні, тижні чи роки.

Епідемія - коли інфекційне захворювання вражає велику кількість людей за короткий проміжок часу, поширюючись в одній чи декількох спільнотах чи країнах.

Пандемія - епідемія, що охоплює увесь світ, або дуже велику територію, перетинаючи міжнародні кордони і зачіпаючи велику кількість людей.

Захворювання, які можна попередити вакцинацією - захворювання, яких можна уникнути, зробивши відповідні щеплення.

Імунна система - система організму, яка зазвичай бореться із хворобою.

Для кого надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я є найбільш небезпечними?

Для кожної людини існує ризик захворіти, але для деяких людей ризик заразитись, мати ускладнення чи померти підвищений. Причиною цього може бути:

- їхня діяльність (наприклад, працівники системи охорони здоров'я або особи, котрі доглядають за хворими)
- недостатньо сформована імунна система (наприклад, діти до 5 років) або ослаблений імунітет через інші обставини (вагітні жінки, люди із захворюваннями імунної системи, люди похилого віку)
- неможливість покинути зону підвищеного ризику (наприклад, люди з обмеженою мобільністю або важкими психічними розладами)
- вразливість через ґендерну роль (наприклад, дівчата та жінки, які частіше доглядають за хворими, і тому самі ризикують захворіти)

В таблиці нижче наведені групи людей, які більше за інших ризикують захворіти та перенести хвороби з ускладненнями у випадку надзвичайної ситуації, та причини такого ризику.

Це не остаточний перелік, він змінюється в залежності від причини виникнення надзвичайної ситуації в сфері охорони здоров'я.

Якомога скоріше зв'яжіться із службами реагування на надзвичайні ситуації, аби зібрати інформацію про людей, які є найбільш вразливими та знаходяться у групі ризику і про причини такого ризику, адже ваша робота буде спрямована на підтримку саме цих людей.

Люди в групі ризику (приклади)	Можливі причини та способи їхнього потрапляння в групу ризику
• Медичні працівники • Люди, які прибирають відходи життєдіяльності та сміття • Люди, які мають справу з мертвими • Люди, котрі доглядають за іншими	Оскільки вони вступають в контакт з хворими та/або людьми, які можуть переносити хворобу, вони ризикують захворіти і самі. Медичні працівники також потрапляють в групу ризику під час збройних конфліктів і, виконуючи гуманітарні місії, вони часто працюють в дуже небезпечних умовах.
• Люди з ослабленим імунітетом в наслідок проблем зі здоров'ям • Люди похилого віку • Вагітні жінки • Діти, особливо діти до 5 років і немовлята	Люди з ослабленою імунною системою менш здатні опиратися інфекціям та хворобам. В деяких випадках відсутність доступу до медичних послуг для запобігання і лікування інших захворювань призводить до погіршення стану таких людей та навіть смерті через надзвичайну ситуацію в сфері здоров'я. Недоїдання також є небезпечним для цих груп людей, оскільки дітям, вагітним жінкам та людям, які мають проблеми зі здоров'ям, для виживання потрібна поживніша їжа. Крім того, люди, особливо діти, які часто страждають на діарею, не отримують достатньої кількості поживних речовин, що призводить до ослаблення їхньої імунної системи.
• Діти • Люди похилого віку • Люди з інвалідністю • Люди з психічними розладами • Жінки	Ці групи людей можуть стикатися з багатьма додатковими проблемами, включаючи обмежений доступу до медичних та інших послуг, піклування про себе, можливість покинути зону надзвичайної ситуації тощо.
Люди, які живуть у тісних житлових умовах, наприклад постраждалі у надзвичайних ситуаціях гуманітарного характеру	Див. наступний розділ Захворювання та нездужання під час гуманітарних криз

Захворювання та нездужання під час гуманітарних криз

У період гуманітарних криз особливо зростає ризик захворювань та нездужання через можливе пошкодження інфраструктури, а також через те, що люди часто позбавлені без належних санітарних умов. Доступ до укриття, їжі, чистої води, медичної допомоги, підтримки сім'ї та громади може значно обмежуватись. Усі ці чинники можуть сильно вплинути на здоров'я, посилюючи ймовірність та наслідки спалахів епідемії.

Нижче наводимо деякі основні чинники, що впливають на перебіг захворювань та нездужання під час гуманітарної кризи.

- **Харчування**: Брак доступу до необхідної кількості їжі призводить до неповноцінного харчування (форми недоїдання). Зазвичай, першими від цього страждають немовлята і малі діти. Анемія, втрата ваги та затримка росту є основними ознаками недоїдання. Неповноцінне харчування та недоїдання також послаблюють імунну систему. А це означає, що тіло нездатне побороти інфекцію чи захворювання так, як це сталося б за звичайних умов. Тобто людина, що недоїдає, скоріше захворіє або більше ризикує померти від таких інфекцій як холера, діреая, грип або пневмонія. Грудне вигодовування немовлят може зменшити вплив недоїдання, зокрема у дітей, яким ще не виповнилося 6 місяців. Але для цього повноцінне харчування повинна отримувати мати. Якщо вона недоїдає, то і малюк на грудному вигодовуванні буде недоїдати.
- **Вода**: Залежно від умов гуманітарної кризи системи водопостачання і каналізації можуть бути пошкодженими, або люди можуть жити у тимчасових таборах і притулках без належної інфраструктури водопостачання. В обох випадках доступ до чистої води, мила та миючих засобів може бути обмеженим або відсутнім. Системи санітарного контролю, такі як спеціалізовані сміттєзвалища або каналізаційні та дренажні системи, також можуть бути відсутніми протягом деякого часу. Крім того, спочатку не буде жодного доступу (або він буде вкрай обмеженим) до медичних послуг та медикаментів. У ситуаціях з поганими санітарно-гігієнічними та дуже тісними умовами розповсюдженим є ризик спалаху холери.

- **Інфекційні захворювання:** Велика кількість людей, що проживають у тісних тимчасових умовах без доступу до чистої води, без належних санітарних умов та часто з низьким рівнем вакцинації сприяють стрімкому поширенню інфекційних захворювань. Може йтися про діарею (включно з холерою), хвороби, які можна попередити вакцинацією (такі як поліомієліт та кір), та грип. Також велика кількість людей може захворіти на хвороби, які переносяться комахами або тваринами, наприклад малярія або лихоманка денґе, оскільки брак водостоку створює умови для розмноження і харчування комарів.

Фото вище
Чоловік у захисній масці проходить повз плакат з інструкцією під час пандемії COVID19

Фото: Сергій Суспінський AFP/Getty Images

Сексуальне та репродуктивне здоров'я: Залежно від умов гуманітарної кризи можуть бути недоступними служби, що підтримують сексуальне та репродуктивне здоров'я. Це може означати брак доступу до методів планування сім'ї, екстреної контрацепції, медичної допомоги матері та новонародженому, контролю репродуктивного здоров'я, до попередження і лікування інфекцій, що передаються статевим шляхом та ВІЛ.

- **Дитяче здоров'я:** Недоступність медичних послуг може означати, що контроль здоров'я дитини, підтримка батьків та щеплення дитини будуть призупинені. Дитяча імунна система розвивається до 5 років. Тобто дитина до 5 років ризикує швидше захворіти чи померти через спалахи захворювань або через недостатнє харчування.
- **Насильство:** Під час гуманітарної кризи зростає рівень домашнього насильства, від якого найбільше потерпають жінки та діти. Збільшується кількість домагань та зґвалтувань, зокрема щодо жінок та дівчат. При цьому часто доступ до лікування травм, емоційної та психологічної підтримки обмежений, а у кривдника більше шансів уникнути відповідальності.
- **Психічне здоров'я:** Розповсюджені проблеми психічного здоров'я під час гуманітарної кризи можуть бути викликані травматичним досвідом постраждалих та свідків. Щоденні стреси від зубожіння, втрати доходів, ізоляції та соціальної відчуженості також можуть загрожувати психічному здоров'ю. Синдром пост-травматичного стресу, депресія, тривога і наркотична залежність є дуже поширеними проблемами психічного здоров'я у цьому контексті.
- **Поранення:** Типи отриманих поранень залежать від різновиду гуманітарної кризи. Глибокі порізи, опіки, переломи кісток, утоплення, вогнепальні поранення, забої та внутрішні кровотечі, ножові поранення, втрата кінцівок тощо. Всі ці поранення вимагають невідкладної медичної допомоги, а, можливо, ще й серйозного хірургічного втручання. Багато людей не знають, що робити, коли когось поранено: вони не знають, що треба негайно зробити, або як отримати медичну допомогу.
- **Хронічні стани здоров'я та інвалідність**: У людей, що живуть із неінфекційними захворюваннями, хронічними станами та інвалідністю, під час гуманітарних криз можуть мати виникнути проблеми із доступом до ліків, які вони повинні регулярно приймати. Це означає, що люди, які живуть із діабетом, раком, ВІЛ, артритом, проблемами пересування, епілепсією, сліпотою та глухотою або захворюваннями, пов'язаними з деменцією на додачу до базових потреб у їжі, чистій воді, притулку та медичній допомозі мають суттєві додаткові потреби.

4 Як рятувати життя: рекомендації для інформування

В цьому розділі окреслено деякі речі, які ви, як журналіст, редактор або виробник програм, можете зробити, щоб якомога краще допомогти аудиторії у надзвичайних ситуаціях в сфері охорони здоров'я.

Підготуйтесь

Для максимальної ефективності, медіа мають швидко реагувати на надзвичайні ситуації. Розпочніть налагоджувати контакти із організаціями та фахівцями у сфері охорони здоров’я, які наразі є хорошим джерелом інформації. Такі контакти допоможуть медіа стати частиною комунікаційної стратегії в умовах боротьби із надзвичайними ситуаціями, а також полегшать дотримання інших рекомендацій цього посібника. Іноді такі організації як Червоний Хрест можуть проводити підготовчу роботу із місцевим населенням, розробляючи системи спостереження за хворобою і плани дій у разі спалаху. Обговоріть з такими організаціями, як ви можете допомогти у їхній роботі.

Вище

Журналіст знімає медсестру в реанімаційному відділені для випадків захворювання на коронавірус COVID-19.

Фото: Альберт Піззолі AFP/Getty Images

Потенційні джерела інформації

- **Агенції, що спеціалізуються на питаннях охорони здоров'я**: «Лікарі без кордонів» (MSF), Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), ЮНІСЕФ, Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA), місцеве міністерство охорони здоров'я, Центри з контролю і профілактики захворювань в США (CDC)
- **Національні і міжнародні громадські організації**: Місцеві громадські організації і Міжнародний рух Червоного хреста/Червоного Півмісяця
- **Представники громад**: релігійні лідери, керівники спільнот, лідери молоді, керівники профспілок тощо.
- **Ті, хто безпосередньо реагує на надзвичайну ситуацію**: включно із медичними працівниками, громадськими активістами, працівниками поліції та іноді військовими

У випадку масштабної надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я, веб-сайти ReliefWeb.int і humanitarianresponse.info можуть містити корисні контакти та інформацію.

Досліджуйте

Важливо, щоб журналісти володіли основною інформацією про надзвичайну ситуацію у сфері охорони здоров'я – а саме про її попередження, передачу і лікування – проте журналісти не є фахівцями. Визначіть джерела, де можна взяти достовірну інформацію і дізнатись більше на певну тему.

Визначте цілі

Існує багато різних шляхів, як ви можете допомогти вашій аудиторії у разі надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров'я. Ваш контент буде успішнішим, якщо ви розумієте, чого хочете досягти за допомогою ваших програм. В переліку нижче окреслені корисні дії для медіа у надзвичайних ситуаціях у сфері охорони здоров'я.

Допоможіть власній аудиторії зберегти здоров'я:

- Надавайте точну інформації про те, що відбувається, і що спричинило кризу
- Пояснюйте заходи із реагування на надзвичайні ситуації, які здійснюються, і як отримати допомогу
- Розповідайте, як запобігти розповсюдженню хвороби, і що робити, якщо хтось має симптоми

Заохочуйте людей долати виклики, з якими вони стикаються:

- Розповідайте позитивні історії успішного подолання хвороби й одужання
- Діліться досвідом інших постраждалих від надзвичайної ситуації
- Давайте слово аудиторії, щоб люди ділилися своїми стратегіями успішного подолання і ставили питання фахівцям з охорони здоров'я, надзвичайних ситуацій чи політичним лідерам
- Запрошуйте людей, яким довіряють, аби вони поділились рекомендаціями та заспокоїли аудиторію

Мінімізуйте відторгнення людей, що мають проблеми зі здоров'ям, заохочуючи аудиторію:

- Довіряти медичним фактам, а не упередженням та долати табу
- Співчувати постраждалим від надзвичайної ситуації, та з розумінням ставитися до того, через що їм доводиться проходити
- Допомагати постраждалим, не завдаючи їм шкоди та не створюючи додаткових ризиків

Долайте небезпечні пліткам та хибні твердження про кризу охорони здоров'я шляхом:

- Надання перевірених фактів від надійних джерел
- Визначення та виправлення хибних суджень та дезінформації
- Заохочення аудиторії ставити питання про хворобу або надзвичайну ситуацію авторитетним фахівцям
- Формування очікувань про те, чого можливо і неможливо досягнути, щоб уникнути невдоволення та розчарування пізніше

Допоможіть громадянам отримати медичну допомогу й підтримку:

- Зверніть увагу на громади або проблеми, де є незадоволені потреби (таким чином дозволяючи відповідальним особам відреагувати та вирішити проблеми)

Приклади корисної інформації

У випадку надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я люди хочуть знати відповіді на наступні питання.

- Що відбувається?
- Чому?
- Де?
- Хто в зоні ризику?
- Які є загрози?
- Як я можу захистити себе та інших?
- Що я маю робити, якщо захворіли мої знайомі?
- Яку допомогу та лікування можна отримати? Де і як?
- Чи безпечно йти у медичні заклади?
- Чи є гаряча лінія? Якщо так, то як туди зателефонувати?
- Які організації допомагають? (Вкажіть їх логотипи, як їх знайти і які послуги надає кожна з організацій)
- Як позбавлятися відходів?
- Що станеться з людьми, які перехворіли?
- Чи будуть ті, хто перехворіли, заражати мене та мою сім'ю?
- Чи буде вакцина, щоб нас захистити?
- Хто піклуватиметься про дітей, які втратили рідних?
- Як довго триватиме надзвичайна ситуація?
- Чи зможемо ми повернутися до звичайного життя, чи нам доведеться продовжувати вживати запобіжних заходів?
- Чи буде ще подібний спалах хвороби або надзвичайна ситуація у сфері охорони здоров'я? Якщо так, то як можна його уникнути?
- Коли буде безпечно подорожувати/повертатись на ринок/до школи/на роботу?
- Де я можу знайти більше інформації?

Координуйтеся

У випадку надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я медіа та ті, хто безпосередньо реагує на кризу, повинні разом працювати над тим, аби інформувати населення своєчасно, чітко та послідовно. Тримайте зв'язок з іншими медіа, з міжнародними та місцевими організаціями, а також представниками уряду, щоб знати, що відбувається та отримувати корисну інформацію для постраждалих. У разі наявності механізмів координації зв'язку використовуйте їх для збільшення ресурсів та уникнення непорозумінь і дублювання зусиль.

Пропонувати практичну інформацію

Під час надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров'я медіа часто зосереджуються на загальних оглядах ситуації (наприклад, масштаби надзвичайної ситуації або смертність) та негативних аспектах (включно зі стражданнями людей та помилками урядів або інших служб). Проте в часи кризи уражені люди або особи в зоні ризику потребують в першу чергу «новин, якими вони можуть скористатися».

Використовуйте ваш ефірний час для практичної інформації, на основі якої люди зможуть вжити певних заходів, щоб покращити своє становище. Наприклад, прості кроки для запобігання інфекції, що робити, якщо хтось захворів, основні джерела детальнішої інформації та підтримки. Пропонуйте контент **для** уражених, а не лише **про** них.

АНАЛІЗ СИТУАЦІЇ

Авторитетні голоси

У 2012 році в Сомалі відбувся спалах поліомієліту. Команда BBC Media Action зібрала поважних поетів, а також вакцинаторів та медичних експертів у радіопередачі, щоб допомогти аудиторії прийняти зважене рішення щодо поліомієліту та вакцинації. Поети писали та читали вірші з інформацією про поліомієліт та щеплення, медики пояснювали факти, а особи, що робили вакцини від поліомієліту, давали інтерв'ю і пояснювали, чому вони стали вакцинаторами, розбудовуючи довіру у громадах.

Читати більше: https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/somalia/polio-vaccination

Використовувати авторитетні голоси

Люди будуть діяти, спираючись лише на ту інформацію та вказівки, яким вони довіряють. Довіра більшою частиною залежить від того, хто подає цю інформацію. Дуже важливо залучати у ваші програми голоси людей, яким аудиторія довіряє. Залежно від суспільства та контексту це можуть бути відомі особи, лідери громад, медики та «звичайні» люди, тобто ті особи, з якими аудиторія має щось спільне. Краще залучити саме тих людей, які дотримувалися правильних вказівок і вжили відповідних заходів для захисту власного здоров'я або звернулись до офіційних медичних закладів.

Особисті історії

Особисті історії людей, які напряму або опосередковано постраждали від надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я, можуть посприяти нормалізації досвіду та почуттів людей під час кризи. Це допоможе людям відчути підтримку та згуртованість і викличе співчуття один до одного. Особисті історії допомагають людям зрозуміти, що криза торкнулася не лише їх, і що інші мають подібні відчуття та реакцію на події. Такі історії також демонструють аудиторії, як схожі на них люди подолали виклики та пристосувалися до нових порядків. Запросіть до розмови людей з громади, яка є цільовою аудиторією, наприклад, тих, хто вдома доглядає за хворими, а також більш вразливих людей, які можуть залишитися поза увагою, - людей похилого віку або людей з інвалідністю.

Взаємодійте

Взаємодія із аудиторією – це необхідна складова успішних програм. Це не лише робить програму цікавою та живою, але й згуртовує людей, а також допомагає розповісти більше про надзвичайну ситуацію у сфері охорони здоров'я та заохотити аудиторію вживати заходів, що попередять погіршення ситуації.

Взаємодія із аудиторією:

- Дає людям висловити своїх потреб, питання та сумніви
- Створює відчуття громади та взаємозв'язку
- Посилює відчуття партнерства між суспільством та медіа
- Допомагає виявити прогалини у реагуванні на надзвичайну ситуацію та контролює діяльність відповідальних органів
- Допомагає визначити та виправити дезінформацію
- Сприяє обміну інформацією між фахівцями та аудиторією
- Допомагає людям ділитися знаннями та навичками, які підкажуть їм, яких заходів варто вжити
- Руйнує упередження щодо певних захворювань, розбудовуючи розуміння та почуття емпатії
- Надає вашим програмам людського виміру, роблячи їх цікавішими
- Дає можливість ближче познайомитися із аудиторією і таким чином працювати відповідно до її потреб

Взаємодія з аудиторією

Подумайте, як можна використати наявні канали зв'язку, щоб організувати обговорення та взаємодію з аудиторією. Пропонуємо наступні ідеї:

- Шоу з дзвінками у студію (наприклад, сесія питань та відповідей з фахівцями із надзвичайної ситуації)
- Сесія питань та відповідей з фахівцями у соціальних мережах (наприклад, Facebook)
- Вікторини, в яких аудиторія може взяти участь через текстові повідомлення або дзвінки
- Особисті історії, якими діляться представники аудиторії*
- Опитування суспільної думки*
- Дискусії наживо у форматі зборів громади*
- Інтерв'ю з представниками аудиторії*

*** Не збирайте людей в одному місці та не проводьте інтерв'ю та опитування особисто, якщо криза у сфері охорони здоров'я пов'язана з інфекційним захворюванням, та у разі ризику порушення безпеки.** Замість цього проводьте інтерв'ю через телефон або онлайн (у Skype або в месенджерах). Порадьтесь із фахівцями перед тим, як особисто зустрічатись із потенційно інфікованими людьми.

Також зверніть увагу на наступне:

- Які інструменти комунікації (наприклад, телефони) мають представники вашої аудиторії, за допомогою яких вони можуть взаємодіяти з вашими програмами? Чи всі мають доступ до цих інструментів, чи лише певна частина аудиторії (наприклад, найзаможніші)?
- Чи ви маєте достатню кількість ресурсів для організації зворотного зв'язку з аудиторією? Взаємодія з аудиторією вимагає багато роботи. Для цього потрібні, наприклад, працівники, які відповідатимуть на телефонні дзвінки або проводитимуть опитування суспільної думки.
- На які питання безпеки варто звернути увагу (наприклад, вік та рівень вразливості вашої аудиторії, безпека ваших працівників)?
- Можливо, вам потрібно захистити особистість представників аудиторії, які роблять внесок у ваші програми?
- Чи можна забезпечити зв'язок із вразливими людьми нарівні з іншими (наприклад, йдеться про осіб похилого віку, дітей, дівчат та жінок, осіб з інвалідністю) у ваших програмах?

Подумайте про найвразливіших

У часи будь-якої надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я найвразливіші люди у першу чергу опиняються у зоні ризику та найменше за всіх здатні піклуватися про себе. Як зазначено у Розділі 3, до таких людей відносяться діти, особи похилого віку, жінки та дівчата (особливо, вагітні жінки), особи з інвалідністю та люди з іншими проблемами.

При плануванні ваших програм враховуйте особливі потреби цих груп. Вони, зазвичай, мають більше потреб, які можуть відрізнятися від потреб інших людей:

- Які у них потреби?
- Як можна задовольнити ці потреби?
- Який захист та підтримка їм потрібні?
- Хто доглядає за ними, і яка підтримка потрібна доглядачам?

Протидійте чуткам

Напряму оскаржуйте міфи та хибні судження про захворювання під час кризи у сфері охорони здоров'я – про причини, шляхи передачі, запобігання, лікування та відторгнення постраждалих.

1 Виявлення

Звертайте увагу на чутки та хибну інформацію, що може швидко поширитися усно й ще швидше – у соціальних мережах.

АНАЛІЗ СИТУАЦІЇ

Інтерактивні програми

Протягом спалаху Еболи у 2014-2016-х роках у Західній Африці BBC Media Action організували радіодискусію із дзвінками у студію. Слухачі могли зателефонувати та поставити питання гостям студії, серед яких були медики, про спалах захворювання, необхідні зміни у звичаях людей для попередження поширення Еболи та про відомі їм чутки. Люди могли поставити ті питання, на які вони хотіли знати відповідь. Вони могли поділитися своїм досвідом та розібратися у тому, що насправді відбувається і чому варто змінити або припинити певні звички.

Читати більше: https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/sierra-leone/sierra-leone-ebola-response

2 Перевірка

Виявивши чутки або сумнівну інформацію, що циркулює у широких колах, перевірте її достовірність.

3 Аналіз

Подумайте про наслідки чуток – чи могли б вони, безпосередньо чи опосередковано, нанести шкоду?

4 Виправлення

Якщо поширені чутки можуть нанести шкоду, ви повинні спростувати їх за допомогою точної інформації. Якщо ви хочете спростувати міфи та хибні судження, зазвичай, недостатньо одного ствердження про те, що вони є хибними. Переконайтеся, що у вас є надійні джерела, з якими можна обговорити ці міфи та хибні судження і чітко пояснити факти з розсудливістю та повагою. Взаємодійте з вашою аудиторією та заохочуйте її ставити питання, що допоможе їй довіряти фактам та у майбутньому розпізнавати дезінформацію.

Додаткові рекомендації щодо чуток можна знайти у цьому посібнику мережі інформування громадами, які потерпають від лиха: http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170613105104-5v7pb

АНАЛІЗ СИТУАЦІЇ

Протидія чуткам

В останні роки помилкові чутки про вакцинацію проти поліомієліту гальмували боротьбу з цим захворюванням в Афганістані. Люди стверджували, що вакцинація незаконна, що вакцини зроблені з сечі тварин і що вони шкодять дітям, негативно впливаючи на їхнє репродуктивне здоров'я. Медпрацівники та представники органів влади об'єдналися з місцевими муллами, знавцями Корану, та лідерами громад, щоб переконати людей, що вакцини безпечні. Вони зібрали *фетви* (релігійно-правові висновки) у друкованому вигляді та на відео від впливових релігійних вчених, щоб переконати скептичних батьків, що Іслам дозволяє вакцинуватися від поліомієліту.

Читати більше: https://www.irinnews.org/feature/2018/05/10/afghanistan-battles-polio-rumours-mistrust-and-negotiating-taliban

Інформуйте ефективно

Щоб ваші програми та інформування були якомога доступнішими, конструктивнішими і кориснішими, важливо, щоб вони відповідали наступним критеріям.

- **Зрозумілість:** заберіть скорочення, складні терміни і професійний жаргон. Використовуйте зрозумілу мову. Завжди пояснюйте будь-які терміни або фрази, які можуть бути не одразу очевидними або зрозумілими аудиторії.
- **Точність:** Дійте правильно! Будьте сучасними і дізнавайтесь про актуальні проблеми охорони здоров'я. Не поширюйте міфи та хибні уявленням, які можуть перешкоджати запобіганню захворювань. Поширивши хибну чи неповну інформацію, можна втратитити довіру членів вашої аудиторії і заподіяти більше шкоди, ніж принести користі. Уявіть наслідки запевнення людей, що вакцина прибуде завтра, якщо вона лише проходить тестування, і не буде доступною ні для кого ані протягом тижнів, ані місяців. Якщо ви поширили будь-яку неправдиву інформацію, виправте її якомога скоріше і повідомте відповідні органи, аби вони могли обмежити наслідки.
- **Надійність:** Будьте авторитетним голосом. Забезпечуючи достовірність вашої інформації, показуйте також, що ви піклуєтесь про добробут вашої аудиторії і намагаєтесь допомогти. Працюйте з представниками громади, яким довіряють, щоб допомогти донести важливу інформацію. Не шукайте сенсацій та популярності, розповідаючи трагічні історії.
- **Послідовність:** Координуйте зусилля з іншими джерелами інформації, такими як місцеві органи влади і оперативні служби, щоб уникнути виникнення суперечливої інформацію. Якщо у ваших повідомленнях є невідповідності, з'ясуйте чому і докладіть зусилля, аби виправити їх.
- **Орієнтованість на вирішення:** Допоможіть аудиторії подолати виклики, з якими вони стикаються. Розкажіть про перешкоди на шляху до попередження і лікування захворювання, і про проблему відторгнення тих, хто має симптоми захворювання. Говоріть про страхи людей і досліджуйте можливі шляхи вирішення проблем. Наприклад, розповідайте про альтернативи ризикованих традиційних звичаїв для громад.

Фото вище
Медичний персонал вимірює температуру чоловікові
Фото: Кіріл Кудрявцев /AFP/ GETTY IMAGES

- **Реалістичність:** Якщо люди у спільноті не мають мила і не можуть його дістати, не кажіть їм мити руки з милом. Дізнайтесь, що вони можуть використовувати натомість (наприклад, попіл) і запропонуйте це як варіант. Які існують прості, реальні кроки, які допоможуть людям відчувати, що вони якось контролюють ситуацію?

- **Практичність:** Допомагайте регулювати попит і доступ до медичної допомоги й інших послуг. З'ясуйте, які існують послуги (такі, як гарячі лінії, лікувальні центри і лабораторії для здачі аналізів) і надавайте чітку інформацію щодо того, коли і як люди можуть і мають отримати до них доступ. Наприклад, тестування доречне лише при певних симптомах або якщо люди ризикували інфікуватись, а гарячі лінії можуть працювати лише протягом робочого дня.

- **Співчуття:** Зробіть ваш контент людянішим. Звертайтесь до почуттів людини та розповідайте особисті історії медичних працівників, людей, які підвищують обізнаність, постраждалих та тих, хто вижив. Бути хворим – неприємно, а іноді й страшно. Бути тим, хто уцілів, може також лякати, адже є острах відторгнення і неприйняття з боку родичів або суспільства. Те ж саме стосується і медичних працівників, на яких навіть скоюють напади чи навіть убивають під час роботи у деяких надзвичайних ситуаціях в сфері охорони здоров'я. Дозвольте людям розказати про їхні страхи.

- **Залученість:** Привертайте увагу аудиторії і дозвольте їм брати участь у ваших програмах. Вони можуть бути інформаційно виснаженими від проблем у сфері охорони здоров'я, особливо в місцях, які знаходяться у зоні ризику, але ще не постраждали. Знайдіть нові шляхи, щоб люди продовжували слухати і обговорювати проблеми, проте не робіть з цього сенсацію і не залякуйте їх (дивіться далі *Вивчайте різні формати*).

- **Позитив**: Намагайтесь не зосереджувати всю увагу на негативних фактах новинах. Дуже легко розворушити страх та істерику. Попри те, що тактики інформування, що апелюють до страху й шоку можуть підвищити обізнаність, вони також можуть викликати стигму й відторгнення і перешкодити зміні поведінки задля зупинення надзвичайної ситуації.

Вивчайте різні формати

Мисліть творчо про різні шляхи інформування, використовуючи низку форматів та методів. Наприклад, короткі ролики рекламного стилю ефективні для повідомлення й посилення простих повідомлень: *«Телефонуйте за цим номером телефону, якщо у вас з'явились симптоми».* За допомогою пісень можна у розважальний спосіб повторити основне повідомлення таким чином, щоб люди могли запам'ятати.

Довші формати добре працюють, коли людям треба дізнатися, що робити, чому і як. Вони доречні, коли йдеться про складніші, чутливі або табуйовані теми. Такі формати як інтерв'ю, дискусії та постановки можуть дозволити вам дослідити деталі проблеми і показати людські якості постраждалих чи тих, хто був залучений у подолання кризи.

Ставте правильні питання правильним людям

Доступ медіа до широкої аудиторії є дуже потужним інструментом, який може як принести користь, так і заподіяти шкоду. Ми несемо відповідальність за те, щоб наші теле- та радіоканали використовувались на благо аудиторії. Важливо правильно обирати людей для інтерв'ю. Обирайте людей, які мають відповідні знання, є надійними джерелами і які можуть висловитися щодо теми. У деяких випадках, медичний працівник або особа, яка одужує від захворювання, можуть принести більше користі, аніж розмова із високопосадовцем. Ставте питання, на які можна отримати чіткі поради та рекомендації, а не просто розмиту інформацію, на підставі якої люди не зможуть діяти.

Приклади питань для інтерв'ю

Питання, які треба ставити спеціалістам під час інтерв'ю у період спалаху грипу, можуть бути наступними (їх можна пристосувати до інших надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров'я):

- Що таке грип?
- Як він розповсюджується?
- Як людина може дізнатися, що вона захворіла на грип?
- Що має робити людина, якщо думає, що вона або її знайомі захворіли на грип?
- Де та як людина може отримати допомогу, якщо вона думає, що має грип?
- Які шанси одужати після грипу?
- Чи є ліки від грипу?
- Як я можу допомогти запобігти розповсюдженню грипу?
- Як я можу підтримати людину, поки вона одужує?

Не нашкодити

Іноді, коли медіа намагаються допомогти у надзвичайних ситуаціях в сфері охорони здоров'я, вони можуть ненавмисно нашкодити. Окрім перевірки фактів на достовірність, ви також маєте проаналізувати можливі наслідки інформації, яку повідомляєте, і те, як її можуть інтерпретувати.

Наприклад, у деяких надзвичайних ситуаціях люди можуть не мати доступу до безпечної питної води, тому гуманітарні організації розповсюджують таблетки хлору. Людям розповідають, що вони мають використовувати ці таблетки, аби захистити себе від хвороби. Проте були випадки, коли людям не розказали, *як* користуватися таблетками, тому замість того, аби розчинити їх у необхідній кількості води, люди приймали ці таблетки, наражаючи своє здоров'я на небезпеку. Така неповна інформація приносила більше шкоди, аніж користі.

Переконайтесь в тому, що ви розумієте, як різні терміни, фрази або інформацію можна зрозуміти хибно або використати, щоб засуджувати інших, і намагайтесь уникати цього. Наприклад, використовуйте «постраждала особа» замість «жертва» і не звинувачуйте людей в тому, що вони «заражають» інших. Краще використовуйте слова на кшталт «розповсюдження» або «передача» захворювання. Не поєднуйте якусь конкретну групу із причиною або розповсюдженням хвороби. Переконайтесь, що люди розуміють, як захворювання може передаватись і які контакти є безпечними, щоб уникнути засудження та ізоляції інших.

Будьте чутливими до людей, які захворіли самі або мають постраждалих серед близьких. Вони можуть бути фізично або емоційно вразливими, одужуючи від тяжкої хвороби або сумуючи за померлими родичами. Таблиця на наступній сторінці містить деякі корисні рекомендації.

Інтерв'ю з постраждалими

Підготовка до безпосереднього чи опосередкованого інтерв'ю

Якщо ви плануєте розмову з людиною, яка безпосередньо постраждала від надзвичайної ситуації в сфері охорони здоров'я, не наражайте себе або інших на небезпеку. Спершу проконсультуйтесь з органами влади та фахівцями в сфері охорони здоров'я з приводу безпеки таких дій і будь-яких заходів з безпеки, які можуть знадобитися.

Якщо ви вирішили проводити інтерв'ю, проконсультуйтесь із соціальними працівниками щодо проблем та викликів, з якими стикаються постраждалі і як з ними спілкуватися під час інтерв'ю.

Перед інтерв'ю: поговоріть з людиною, щоб переконатися в тому, що він/вона знають теми, які можуть обговорюватись, і з'ясуйте, чи їм зручно буде про це говорити.

Під час інтерв'ю: переконайтесь в тому, що ви отримали інформовану згоду від респондента перед початком інтерв'ю, а отже він/вона знає, чому з ними проводять інтерв'ю, і як використовуватиметься зібраний матеріал. Можливо їм знадобиться хтось для моральної підтримки протягом інтерв'ю.

Потреби людини, яка постраждала від надзвичайної ситуації в сфері охорони здоров'я завжди важливіші за потреби журналіста. Якщо респондент/-ка дуже втомився/втомилась, відчуває себе подавлено, або хоче припинити інтерв'ю, поважайте таке бажання.

Мисліть масштабніше

Надзвичайні ситуації в сфері охорони здоров'я впливають не тільки на здоров'я людей. Засоби до існування, освіта, щоденна рутина, доступ до їжі і звичайне медичне обслуговування можуть бути значно обмежені. Намагайтесь говорити у ваших матеріалах і про такі проблеми.

Якщо надзвичайна ситуація в сфері охорони здоров'я виникає під час гуманітарної кризи, на додачу до всіх інших проблем, з якими стикаються люди (втрата близьких, житла, засобів до існування, травми) додаються ще й проблеми зі здоров'ям, які вимагають реакції.

5 Додаткові джерела інформації

Спільний потенціал просвітницької роботи в сфері охорони здоров'я (програма USAID)

https://healthcommcapacity.org/hc3-project-materials/?fwp_health_area=emergency-preparedness

Всесвітня організація охорони здоров'я

Ресурси для дій у надзвичайних ситуаціях:
http://www.who.int/emergencies/en/

Рекомендації з інформування у надзвичайних ситуаціях:
https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/en/

Лікарі без кордонів (MSF)

https://www.msf.org.uk/issues

Центри з контролю і профілактики захворювань в США (CDC)

https://www.cdc.gov/

Посібники BBC Media Action щодо інформування під час надзвичайних подій в тому числі у сфері охорони здоров'я

Lifeline:
https://www.bbcmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187

The Pulse:
https://www.bbcmediaactionilearn.com/course/view.php?id=138

Опис результатів дослідження мовлення у надзвичайних ситуаціях:
https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015

Ця публікація створена BBC Media Action для Міжнародної Федерації Товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця. Це стало можливим завдяки підтримці, наданої Бюро всесвітньої охорони здоров'я, Агентства США з міжнародного розвитку в рамках грантів GHA-G-00-08-00006 і AID-GH-IO-17-00002. Посібник перекладено за підтримки Міністерства закордонних справ і у справах Співдружності націй Великої Британії. Думки, висловлені у цьому документі, належать авторам і необов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку чи Міністерства закордонних справ і у справах Співдружності націй Великої Британії.

©BBC Media Action 2018

За подальшою інформацією звертайтесь:

Тел. +44 (0) 20 7481 9797

Факс +44 (0) 20 7488 9750

Email media.action@bbc.co.uk

Web bbcmediaaction.org

Юридична адреса

BBC Media Action
Broadcasting House
Portland Place
London W1A 1AA
United Kingdom

Реєстраційний номер благодійної організації (Англія & Уельс): 1076235

BBC MEDIA ACTION
TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA AROUND THE WORLD

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE