التأهب والاستجابة فى مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية فيما يتعلق بفيروس كورونا المستجد 2019 (nCoV-2019)

إرشادات مبدئية، النسخة 2

26 كانون الثاني/ يناير 2020

WHO/2019-nCoV/RCCE/v2020.2

منظمة الصحة العالمية

تحتوي هذه الوثيقة على قوائم مرجعية وضعتها منظمة الصحة العالمية بشأن التأهب والاستجابة المبدئية في مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية فيما يتعلق بفيروس كورونا المستجد 2019 (nCoV-2019) الذي اكتُشف مؤخراً في يوهان بمقاطعة هوباي بالصين. ويتمثل الغرض من هذه الوثيقة في تقديم إرشادات قابلة للتنفيذ تتيح للبلدان اتباع استراتيجيات الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية الفعّالة التي تساعد على حماية صحة الناس أثناء الاستجابة المبكرة لأي من فيروسات كورونا المستجدة. وتشمل هذه الوثيقة ما يوصى به من أهداف بشأن الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية والإجراءات التي ينبغي أن تتخذها البلدان استعداداً لحالات العدوى بفيروس كورونا المستجد، والبلدان التي لديها حالات مؤكدة بالفعل للعدوى بفيروس كورونا المستجد 2019.

وستقوم المنظمة بتحديث هذه التوصيات كلما وردت معلومات جديدة. وقد اقتُبست هذه الإرشادات المبدئية من إرشادات المنظمة بشأن الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية والمواد التدريبية الخاصة بذلك.

ما أهمية إدراج الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية كجزء من استجابة الصحة العمومية الوطنية للطوارئ؟

يتمثل أحد الدروس الرئيسية المستفادة من الأحداث الصحية العمومية التي شهدها القرن الحادي والعشرون – بما في ذلك فاشيات المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة، ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية، والأنفلونزا A (H1N1)، والإيبولا – في أن الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية ضروريان لنجاح الاستجابة للطوارئ الصحية. وتواجه كل طارئة صحية عمومية تحديات جديدة فيما يتعلق بالاتصالات ويمكن الاسترشاد فيها من الدروس المستفادة في الماضي. وقد طرحت فاشية فيروس كورونا المستجد تحدياً أمام نُظم الصحة العمومية وقدرتها على التواصل الفعّال مع المجموعات السكانية، وسوف يستمر هذا التحدي. وقد تؤدي التحديات مثل تلك التي تنطوي عليها محاولة الإبلاغ عن أوجه عدم اليقين وعن المخاطر وتبديد مخاوف الجمهور في الوقت ذاته، إلى نتائج تشمل فقدان الثقة والإضرار بالسمعة والآثار الاقتصادية، وفي أسوأ الحالات، إزهاق الأرواح. وسيظل هناك مجال للتعلم دوماً، غير أن ثمة إجراءات من المعروف أنها ستكون ناجحة. وتُعد هذه الإرشادات دعوة موجهة إلى القادة لضمان إدراج الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية كعنصر أساسي من أنشطة التأهب والاستجابة للطوارئ الصحية للأسباب التالية.

ويتمثل أحد التدخلات الأشد أهمية وفعّالية في استجابة الصحة العمومية لأي حدث في المبادرة إلى الإبلاغ عما هو معروف وما هو غير معروف، وعن الإجراءات التي تُتخذ في سبيل الحصول على المزيد من المعلومات، بغرض إنقاذ الأرواح والحد إلى أدنى قدر من الآثار السلبية.

ويساعد الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية في منع "أوبئة المعلومات" (فرط المعلومات عن المشكلة الذي يؤدي إلى صعوبة التوصل إلى حل)، وفي بناء الثقة في الاستجابة وزيادة احتمالات اتّباع النصائح الصحية. كما أنهما يحدان إلى أدنى قدر من الشائعات وحالات سوء الفهم التي تقوض الاستجابة وتزيد احتمالات انتشار المرض، ويمكّنان من إدارتها.

ومن شأن التواصل والمشاركة على نحو منتظم واستباقي مع الجمهور والمجموعات السكانية المعرضة للمخاطر أن يساعدا على الحد من الارتباك وتلافي سوء الفهم.

ويحق للناس أن يطلعوا على المعلومات عن المخاطر الصحية التي يواجهونها هم وأحباؤهم، وأن يستوعبوا أبعادها.

وعادة ما تختلف تصورات المجموعات السكانية المتضررة بشأن المخاطر عن تصورات الخبراء والسلطات. ومن شأن الجهود الفعّالة للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية أن تسد هذه الفجوة بتحديد ما الذي يعرفه الناس، وكيف يشعرون تجاه فاشيات المرض وماذا يفعلون للاستجابة لها، وما الذي ينبغي أن يعرفوه وأن يفعلوه من أجل السيطرة على الفاشية. وتساعد الجهود الفعّالة

للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية على تحويل المعلومات العلمية المعقدة وتقديمها في شكل يتيح للمجموعات السكانية والمجتمعات المحلية فهمها والحصول عليها والاطمئنان إليها.

وتستخدم النُهج الفعّالة للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية استراتيجيات لإشراك المجتمعات المحلية في الاستجابة وتدخلات مقبولة ومفيدة لوقف المزيد من انتشار الفاشية وضمان اتخاذ الأفراد والجماعات تدابير الحماية.

ويُعد الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية ضروريين لترصد الحالات والإبلاغ عنها وتتبع مخالطي المرضى ورعاية المرضى وتقديم الرعاية السريرية وحشد الدعم المحلي اللازم لتلبية الاحتياجات اللوجيستية والتشغيلية الخاصة بالاستجابة.

ومن شأن الجهود الفعّالة للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية أن تحد إلى أدنى قدر من الاضطرابات الاجتماعية. ومن ثم، فإنه من شأنها أن تكفل الحماية للوظائف والسياحة والاقتصاد فضلاً عن الصحة.

القائمة المرجعية للتأهب في مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية للبلدان التي تستعد لحالات فيروس كورونا المستجد 2019 الوافدة (التي لم تُكتشف فيها بعد أي حالات)

الأهداف

- ❑ أبلِغ عن تدابير التأهب وعن النصائح الخاصة بالصحة العمومية في بلدك.
- ❑ استعد للإبلاغ عن أول حالة يشهدها بلدك، وحدد الجوانب التي مازالت مجهولة ومدى عدم اليقين الذي يكتنف الجوانب المعروفة.
- ❑ قيّم القدرات الوطنية ودون الوطنية الخاصة بالاتصالات (الأشخاص والموارد).
- ❑ حدد الجهات الفاعلة الرئيسية وأبرم الشراكات معها.
- ❑ خطط لتفعيل وتنفيذ خطة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.
- ❑ حدد الموظفين المعنيين بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية في الطوارئ والموظفين اللازمين لتلبية الاحتياجات المفاجئة المحتملة ودربهم على الخطط والإجراءات.

خطوات العمل

نُظم الإبلاغ عن المخاطر

- ❑ تأكد من موافقة المستويات العليا للحكومة على إدراج الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية ضمن أنشطة التأهب والاستجابة، واستعدادها للإفصاح عن المعلومات بسرعة وشفافية وإتاحتها من أجل حماية صحة عامة الناس.
- ❑ راجع خطط الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية القائمة وانظر في مدى الحاجة إلى تعديلها لملاءمة فاشية عدوى فيروس كورونا المستجد.
- ❑ اتفق على الإجراءات المتعلقة بضمان الإفصاح عن المعلومات في الوقت الملائم، مثل الإجراءات الخاصة بتصاريح إصدار الرسائل والمنتجات المعلوماتية، واختصر الخطوات اللازمة لإصدار التصاريح.
- ❑ ضع ميزانية للاتصالات (تشمل إمكانية توسيعها).
- ❑ كوّن فريقاً يُعنى بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية، وحدد أدوار أعضائه ومسؤولياتهم.

التنسيق الداخلي والتنسيق بين الشركاء

- ❑ حدد الشركاء – مثل سائر الوكالات والمنظمات، والجهات المجتمعية المعنية بالتخطيط والعاملين في الرعاية الصحية – وبيانات الاتصال الخاصة بهم (في حال تفشي فيروس كورونا المستجد، انظر في إشراك وزارات الزراعة والسفر والسياحة ونُظم المستشفيات على سبيل المثال)؛ وفي حال تفشي المرض سينبغي لك إخطار هؤلاء الشركاء والعمل معهم كفريق متعدد القطاعات يُعنى بالاستجابة الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.
- ❑ قيّم قدرات جميع الشركاء المعنيين الخاصة بالاتصالات، وحدد الجماهير المستهدفة وقنوات الاتصالات التي يستخدمها الشركاء عادةً.
- ❑ خطط للأدوار والمسؤوليات الخاصة بالاتصالات واتفق عليها باستخدم إجراءات تشغيلية موحدة (حدد مثلاً الوكالة التي ستتحدث أولاً بشأن كل موضوع، والمواضيع والجماهير المحددة التي يُفضل أن تتولى العمل بشأنها وكالات معينة أو شركاء معينون، وكيفية مواءمة الرسائل الموجّهة).

الاتصالات العامة

- ❑ استعرض قائمة المتحدثين المرشحين على جميع المستويات؛ وحدد مجالات خبراتهم في سياق فاشية فيروس كورونا المستجد؛ وزودهم بالتدريب عند اللزوم.
- ❑ أعد نماذج للرسائل الخاصة بالإعلان عن أول حالة والإجراءات المتخذة ونصائح الصحة العمومية ورسائل المتابعة، واختبرها مسبقاً.
- ❑ حدد وسائل الإعلام الرئيسية؛ وأعدّ و/ أو حدّث قائمة الصحفيين، وعزز العلاقات الجيدة مع وسائل الإعلام بتزويدها بانتظام بالمعلومات عن تطور الفاشية وعن حالة التأهب في بلدك.
- ❑ حدد وسائل الإعلام وسائر قنوات الاتصال والجهات المؤثرة، وقيّم قدرتها على الوصول إلى الجماهير المستهدفة، واستخدم القنوات والجهات المؤثرة الجديرة بالثقة التي تفضلها الجماهير المستهدفة وتستخدمها بانتظام. وفي سياق فيروس كورونا المستجد، من الأهمية الحاسمة إدراك المهنيين الصحيين لمصادر قلق الجمهور وتدريبهم على تزويد الأشخاص بالنصائح الخاصة بالصحة العمومية.

إشراك المجتمعات المحلية

- ❑ ضع أساليب لفهم مصادر قلق الجماهير الرئيسية ومواقفها ومعتقداتها.
- ❑ حدد الجماهير المستهدفة، واجمع المعلومات عن معارفها وسلوكياتها (مثل الجهات التي تثق فيها، والوسائل التي غالباً ما تحصل من خلالها على المعلومات، وعاداتها اليومية، ومصادر قلقها).
- ❑ شارك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بتزويد الجماهير بالمعلومات على نحو استباقي وتلقي جميع الأسئلة والرد عليها.
- ❑ شارك من خلال برامج الإذاعة حتى يتسنى للأشخاص الاتصال وطرح الأسئلة.
- ❑ حدد الجهات المجتمعية المؤثرة (مثل القيادات المجتمعية، والقيادات الدينية، والعاملين الصحيين، والمعالجين الشعبيين، ومقدمي خدمات الطب البديل) والشبكات (مثل الجمعيات النسائية، والمتطوعين المجتمعيين في مجال الصحة، ورابطات الشباب، والجماعات الدينية، والاتحادات، وأخصائيي التعبئة المجتمعية المعنيين بشلل الأطفال والملاريا وفيروس العوز المناعي البشري) التي يمكنها المساعدة على إشراك المجتمعات المحلية.
- ❑ توقع الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأميين فيما يتعلق بالمعلومات والمشاركة واستعد لها.

معالجة عدم اليقين والتصورات وإدارة المعلومات الخاطئة

- ❑ كن مستعداً للإبلاغ عن أول حالة عدوى بفيروس كورونا المستجد قبل اتضاح الصورة بأكملها، بضمان موافقة القادة على التواصل مع المجموعات السكانية المتضررة ومعالجة مصادر القلق والرد على الأسئلة، وتنفيذ الإجراءات التي يمكن أن تتخذ لحماية صحتها.
- ❑ ضع نظاماً يمكّن من الاستماع إلى تصورات الجمهور والكشف عن الشائعات والمعلومات الخاطئة، مثلاً عن طريق رصد وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي واستقاء آراء العاملين في الرعاية الصحية والقائمين على الخطوط الساخنة، وضَع عند اللزوم نظاماً للرد على الشائعات والمعلومات الخاطئة والأسئلة المتكررة.
- ❑ احرص دائماً على فتح حوار في إطار كل نشاط من الأنشطة التي تُجرى من أجل الجمع المنهجي لكل الأسئلة التي يطرحها الجمهور والرد عليها.

بناء القدرات

- ❑ انظر في التدريب اللازم للقائمين على الاستجابة في مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية، فيما يتعلق بالجوانب المعروفة والمجهولة لفيروس كورونا المستجد، وفي الخطط والإجراءات الحالية والاستعدادات اللازمة على الصعيد دون الوطني لحشد الاستجابة الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.

القائمة المرجعية للاستجابة المبدئية الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية للبلدان التي حُددت فيها حالة أو أكثر من حالات فيروس كورونا المستجد 2019

الأهداف

- ❑ تكييف وتطبيق خطوات العمل المدرجة في القائمة المرجعية الخاصة بالتأهب الواردة أعلاه، إن لم يكن ذلك قد استكمل بالفعل.
- ❑ وضع أسس الثقة المتبادلة مع المجموعة السكانية و/ أو ترسيخها و/أو الحفاظ عليها، عن طريق الاتصالات المستمرة التي تسير في كلا الاتجاهين والمشاركة التي تتصدى بانتظام لسوء الفهم والمعلومات الخاطئة والشائعات وترد على الأسئلة المتكررة.
- ❑ تشجيع الأشخاص على اتباع سلوكيات تكفل الحماية.
- ❑ إدارة التوقعات والتعريف بأوجه عدم اليقين.
- ❑ تنسيق وتشجيع التعاون بين الشركاء في الاستجابة.
- ❑ تقييم التصور المبدئي للمخاطر في أوساط المجموعات السكانية المتضررة والمتعرضة للمخاطر.
- ❑ تقديم المعلومات والإرشادات.

خطوات العمل

نُظم الإبلاغ عن المخاطر

- ❑ كيّف خطة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية القائمة بحيث تلائم الاستجابة، وفعّل الفريق المعني بالاستجابة الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية، وضع الخطة الخاصة بذلك موضع التشغيل.
- ❑ فعّل نشاط المتحدثين المحددين لهذه الطارئة.
- ❑ ضع الأُطر الزمنية للأنشطة والمنتجات الخاصة بالاتصالات.
- ❑ ارصد الاستجابة الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية بتحديد العمليات التي تؤخر الإفصاح عن المعلومات وتُحدث ارتباكاً بين المجموعات السكانية المتضررة.

التنسيق الداخلي والتنسيق بين الشركاء

- ❑ فعّل الإجراءات التشغيلية الموحدة لتنسيق الأنشطة الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية، بالتعاون مع سائر الوكالات والجهات الشريكة المعنية بالاستجابة.
- ❑ اربط بين العمليات الوطنية والإقليمية والمحلية المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.
- ❑ وزع المسؤوليات الخاصة بالاتصالات الداخلية (داخل كل وكالة من الوكالات المعنية بالاستجابة وفيما بينها) والاتصالات الخارجية (مع الجمهور).
- ❑ نسق إعداد الرسائل واتساقها وبثها.

الاتصالات العامة

- ❑ أعلن مبكراً عن أول حالة عدوى بفيروس كورونا المستجد، وحدّث المعلومات بعد إجراء تقييم المخاطر وتحليل تصور المخاطر.
- ❑ قدم المعلومات فور تلقيها، حتى وإن لم تكن كاملة، وأوضح صراحة درجة عدم اليقين بشأنها (إدارة عدم اليقين)؛ وزود الجمهور بقنوات منتظمة يمكنه الحصول من خلالها على أحدث المعلومات (مثل الخطوط الساخنة والمواقع الإلكترونية).
- ❑ قم بإعداد الرسائل واختبارها، بما في ذلك الرسائل الخاصة بالنصائح الصحية العمومية.
- ❑ تأكد من اتساق الرسائل على نطاق القطاعات والمستويات.
- ❑ استخدم قنوات الاتصال الجديرة بالثقة والفعّالة التي تستخدمها الجماهير بانتظام.
- ❑ أشرك الجهات الجديرة بالثقة المؤثرة على الجماهير ودربها وابدأ نشاطها، ولاسيما العاملون الصحيون.

مشاركة المجتمعات المحلية

- ❑ أجرِ تحليلاً سريعاً لتصور المخاطر بالاستناد إلى المعلومات الرسمية وغير الرسمية المتاحة.
- ❑ ارصد العقبات المحتملة التي قد تعترض الأخذ بالسلوكيات التي تكفل الحماية.

- ❑ قسّم الجماهير إلى قطاعات لأغراض استجابة الاتصالات (مثل الأشخاص المتضررين، والعاملين في الرعاية الصحية، والقيادات السياسية، والجهات المانحة).
- ❑ ترجم المواد إلى اللغات ذات الصلة وكيّفها بحيث تلائم مستويات التعليم السائدة.
- ❑ أعدِد رسائل إعلامية متعددة الوسائط تعرض المعلومات الرئيسية (مثل توضيح مسببات المرض وأعراضه وطرق انتقاله، وسبل الحماية منه والإجراءات التي ينبغي اتخاذها عند إصابة أي شخص بالمرض)، ويمكن المشاركة في نشرها على شبكة الإنترنت وبثها عبر التلفاز.

معالجة عدم اليقين والتصورات وإدارة المعلومات الخاطئة

- ❑ أبلغ عن الجوانب المعروفة والجوانب المجهولة ووضح درجة عدم اليقين بشأنها.
- ❑ ضع آليات رصد الشائعات والاستجابة لها موضع التشغيل، وحاول تحديد المسائل التي تثير الشائعات.
- ❑ ارصد وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي، والخطوط الساخنة، وتعليقات العاملين في الرعاية الصحية بشأن المرضى، ومصادر القلق المجتمعية، مع مراعاة التعليقات باستمرار عند تعديل الاستراتيجية الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.

بناء القدرات

- ❑ خطّط لتقديم إرشادات منتظمة ومحدثة إلى جميع المعنيين بالاستجابة في مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.
- ❑ درّب الموظفين اللازمين لتلبية الاحتياجات المفاجئة.
- ❑ انظر في تدريب القادة والجهات المستجيبة والمتحدثين على الإرشادات الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.

القائمة المرجعية الخاصة بالأزمة ومكافحتها للبلدان التي تشهد سريان فيروس كورونا المستجد 2019

الأهداف

- ❑ تكييف وتطبيق خطوات العمل المدرجة في القوائم المرجعية الخاصة بالتأهب والاستجابة المبدئية الواردة أعلاه، إن لم يكن ذلك قد تمّ بالفعل.
- ❑ الحفاظ على الثقة بالاستماع إلى المجموعة السكانية وتعديل خطة الإبلاغ عن المخاطر وفقاً لتصورات الأشخاص وما يطرحونه من أسئلة.
- ❑ تمكين الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية وتعزيز القدرة على الصمود.
- ❑ الحرص على تقديم الدعم المستمر والسريع اللازم للاستجابة ليتسنى تكييفه وفقاً لاحتياجات المجموعات السكانية المتضررة.
- ❑ رصد العملية ليتسنى تقييمها.

خطوات العمل

نُظم الإبلاغ عن المخاطر

- ❑ عزز القدرة على تلبية الاحتياجات المفاجئة من أخصائيي الاتصالات والخبراء في مجال إشراك المجتمعات المحلية.
- ❑ ضع الاستراتيجيات الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية وواصل تحديثها ونشرها وفقاً لاحتياجات الاستجابة.
  - ○ ينبغي تشغيل النُظم وتفعيل دور الموظفين مثل الخبراء في مجال الإبلاغ عن المخاطر والتوعية الصحية/ تعزيز الصحة والعلوم الاجتماعية، في الإدارات الصحية على مستوى المحافظات والمستوى الوطني، وفي أماكن الرعاية الصحية والمستشفيات، وفي المعابر وسائر أماكن التجمع في المجتمعات المحلية.
- ❑ ارصد الحملات الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.

التنسيق الداخلي والتنسيق بين الشركاء

- ❑ عزز المشاركة مع الشركاء لتحقيق ما يلي:

  - ○ تبادل المعلومات في الوقت المناسب لتلافي عدم اتساق الإرشادات واحتمالات تضاربها؛
  - ○ تنويع القنوات الملائمة لبث الرسائل الصحية المهمة؛
  - ○ اجتذاب المزيد من الجماهير بربط مواد الاتصالات ببعضها البعض؛
  - ○ الاستفادة من الموارد المالية والبشرية للآخرين؛
  - ○ نشر المواد على نحو مشترك، حسب الاقتضاء (مثل البيانات الصحفية وتقارير الحالة والإرشادات الخاصة بحماية الصحة)؛
  - ○ توسيع نطاق أنشطة المشاركة المجتمعية بالاستفادة من مواطن القوة لدى الشركاء وقدراتهم في مجال التوعية.

الاتصالات العامة

- ❑ حدد المتحدثين بالاستناد إلى ثقة المجموعة السكانية فيه، و/ أو نوع الرسالة التي يلزم بثها (بشأن الالتزام السياسي أو الخبرة التقنية أو حماية الصحة مثلاً) و/ أو مدى وخامة الحالة.
- ❑ تأكد من اتساق الرسائل على نطاق القطاعات والمستويات.
- ❑ انشر المعلومات بانتظام (يُحبذ أن يكون ذلك يومياً وفي الموعد نفسه).
- ❑ انشر القرارات القيادية وإجراءات الاستجابة المقررة في رسائل موجّهة إلى الجمهور لتوضيح الأسباب المنطقية للقرارات الصعبة.
- ❑ انشر القصص والصور ومقاطع الفيديو التي توضح الرسائل الرئيسية.
- ❑ تأكد من إحاطة الجمهور علماً بالمصادر التي تتيح الحصول بانتظام على أحدث المعلومات (مثل المواقع الإلكترونية، والجلسات الإعلامية، والخطوط الساخنة).
- ❑ قدم الرسائل المنتظمة والشفافة من خلال القنوات التي تستخدمها الجماهير المستهدفة.

- ❑ استخدم وسائل الإعلام التقليدية وشبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والخطوط الساخنة وخدمة الرسائل القصيرة حسب الاقتضاء.

مشاركة المجتمعات المحلية

- ❑ حافظ على الاتصالات التي تسير في كلا الاتجاهين مع الجماهير المتضررة لفهم مصادر قلقها ومعتقداتها والعقبات التي تحول دون اتباعها للإرشادات الصحية، واستجب لها عن طريق آليات من قبيل ما يلي:
  - الخطوط الساخنة التي يتولى إدارتها طلاب الطب الذين يمكنهم الرد على المكالمات والمشاركة على وسائل التواصل الاجتماعي،
  - برامج الإذاعة التي يمكن الاتصال بها والتي تقدم المعلومات وتتيح الفرصة أمام الجمهور لطرح الأسئلة.
- ❑ ارصد المتضررين لضمان اتباعهم الإرشادات الصحية، وحدد العقبات التي تحول دون اتباعهم السلوكيات التي تكفل الحماية.
- ❑ اعمل مع الجهات المؤثرة الجديرة بالثقة، ولاسيما العاملين في الرعاية الصحية، من أجل التواصل مع المجموعات السكانية المتضررة، وخاصة تلك التي يصعب الوصول إليها.
- ❑ أنشئ آليات مستمرة لاستقاء الآراء على نحو متبادل بين المجتمع المحلي وفريق الاستجابة للطوارئ، وقدم إرشادات قابلة للتنفيذ لصالح القائمين على الاستجابة للطوارئ من أجل تلبية احتياجات المجتمعات المحلية من الحماية الصحية على نحو أفضل.

معالجة عدم اليقين والتصورات وإدارة المعلومات الخاطئة

- ❑ أنشئ آلية لاستقاء الآراء بانتظام وتسجيل الأسئلة وحالات سوء الفهم والمعلومات الخاطئة الشائعة عن طريق الخطوط الساخنة المخصصة للصحة، والعاملين في الرعاية الصحية، والمجتمعات المحلية.
- ❑ تأكد من التقييم السريع لنتائج رصد وسائل الإعلام التقليدية ووسائل التواصل الاجتماعي على أيدي الفريق الذي يُنشأ لهذا الغرض.
- ❑ شارك مع الجهات المؤثرة لتسجيل تصورات الأشخاص من خلال تعليقاتهم.
- ❑ ضع الإرشادات وفقاً لما لدى الأشخاص من تصورات ومصادر للقلق، وكرر بث الإرشادات عن طريق عدد من قنوات المعلومات.

بناء القدرات

- ❑ تأكد من تزويد القائمين على الاستجابة بمعجم للمصطلحات وبرسائل الإرشادات المصرّح بها.
- ❑ قدّم تدريباً محدثاً على المهارات اللازمة للقائمين على الاستجابة الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية، مع بدء تطبيق المنهجيات والحملات الجديدة.
- ❑ انظر في تدريب القادة والقائمين على الاستجابة والمتحدثين على الإرشادات الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.

© منظمة الصحة العالمية 2020. جميع الحقوق محفوظة.

تواصل منظمة الصحة العالمية رصد الأوضاع عن كثب للكشف عن أي تغيرات قد تؤثر على هذه الإرشادات المبدئية. وفي حال تغير أي عامل من العوامل سوف تصدر المنظمة تحديثاً آخر للمعلومات. وإلا فسوف تنتهي صلاحية هذه الإرشادات بعد عامين من تاريخ النشر.