

Работа пациентских организаций в социальных сетях

Полина Пчельникова

член Президиума ОООН РРА «Надежда»

координатор социальных проектов ВСП

На что уходит время в Интернете

100%=время в десктопном/мобильном Интернете за месяц, топ-3



Соцсети

Видео

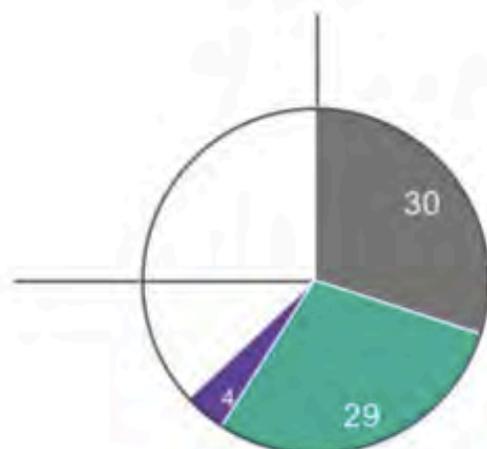
Почта

Браузеры

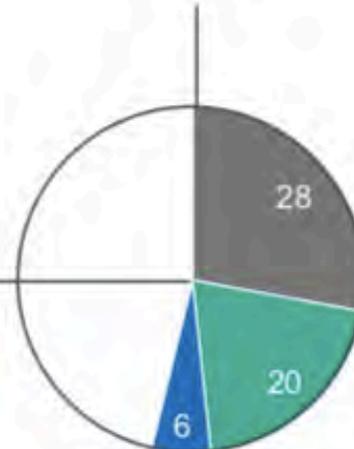
Messengers

Поиск

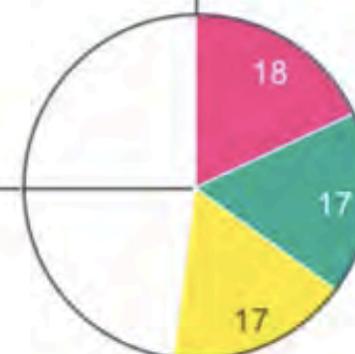
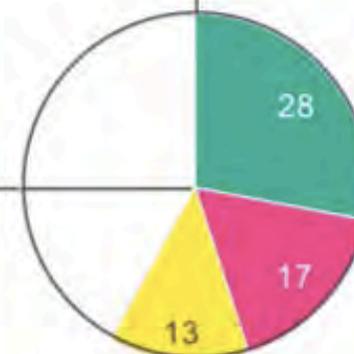
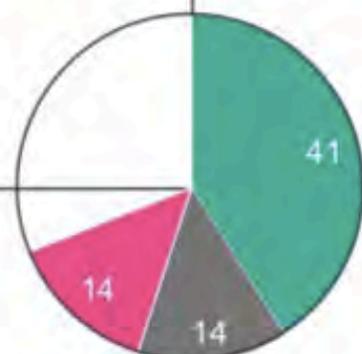
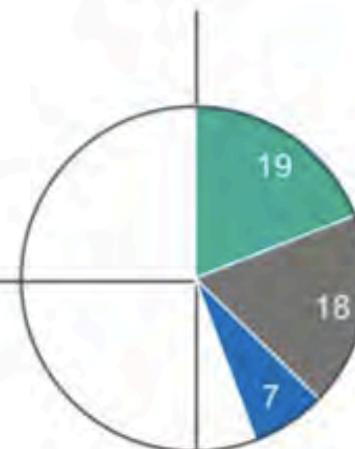
12-24



25-34



35-64



Зачем нужны соцсети для работы ПО?

Задачи пациентской организации	Реализация задач при помощи соцсетей
Защита прав пациентов	Сбор информации (анализ постов и комментариев пациентов, опросы) и обращений о проблемах в реализации прав пациентов. Создание проактивного пациентского сообщества.
Содействие улучшению медицинской помощи больным	Информирование пациентов о возможностях современной медицины и разных медицинских организаций. Площадка для прямого общения между пациентами и врачами.
Социальная защита больных и членов их семей	Психологическая поддержка пациентов. Возможность поделиться опытом и поддержать друг друга. Сбор информации и обращений по вопросам социальной защиты пациентов.
Информация и просвещение	Информационные посты для пациентов в целях повышения информированности о 1) заболевании, 2) лечении, 3) правах пациентов. Публикация информационных брошюр. Онлайн трансляции и запись мероприятий. Анонсы онлайн и оффлайн мероприятий. Информирование о деятельности пациентской организации. Видео контент для ЦА.
Международное сотрудничество	Репосты (желательно, с переводом на русский язык) информации с официальных аккаунтов зарубежных профильных организаций. Пациенты-волонтеры, владеющие иностранными языками. Привлечение пациентов к участию в международных проектах.

Подготовка к работе ПО в соцсетях

- ✓ Определить основные ожидания ЦА
- ✓ Корректировать контент по мере сбора новой информации о потребностях ЦА
- ✓ Определить цели и задачи работы ПО в соцсетях
- ✓ Выбрать подходящую форму работы в соцсетях:
 - Открытая/закрытая группа
 - Наличие/отсутствие возможности делать посты и/или комментировать
 - Определить группу людей, которую вы хотите/не хотите привлечь на онлайн площадку
- ✓ Сформулировать
 - описание онлайн площадки
 - вопросы при вступлении в сообщество
 - правила сообщества

Ресурсы для работы ПО в соцсетях

- ✓ Модераторы
- ✓ Эксперты по направлениям работы ПО в соцсетях*
- ✓ Редакторы текстов**
- ✓ Переводчики**
- ✓ Графические дизайнеры***
- ✓ Эксперты по SEO***
- ✓ Программисты для чат ботов***

* Если планируется отвечать на вопросы пациентов онлайн

** Если планируется публикация отдельных информационных постов

*** Обычно у коммерческих компаний

Риски работы ПО в соцсетях

- ✓ Ложная информация
- ✓ Продажа медицинских товаров и услуг
- ✓ Токсичная благотворительность
- ✓ Распространение персональных данных пациентов
- ✓ Распространение прочей информации за пределами ЦА
- ✓ Искаженность представлений о ЦА в силу специфики аудитории той или иной соцсети
- ✓ Ожидание ЦА получения круглосуточной помощи
- ✓ Публичность администраторов и модераторов площадки ПО в соцсетях

Правила группы в соцсетях

1. Диагнозы и лечение. Личный опыт по вопросам здоровья детей и взрослых. ЕВМ.
2. Исключение из сообщества - троллинг, грубость, агрессия по отношению к другим участникам. Любые проявления ксенофобии и националистические выпады в отношении участников - автоматическое исключение из группы.
3. Реклама, продажа товаров и услуг.
4. Навигация по группе (темы, хештеги).
5. Перепост из интернета «интересных» видео, картинок.
6. Посты о благотворительности.
7. Личная информация, фото, видео в группе.
8. Конфиденциальность информации в группе.

Организация работы ПО в соцсетях

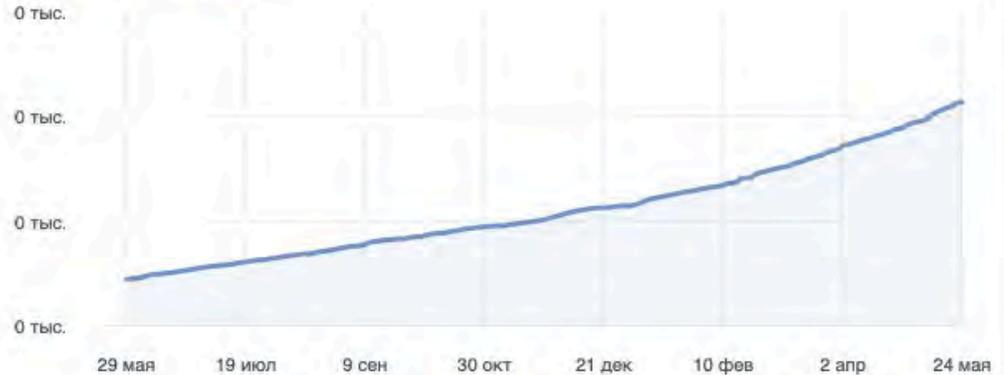
- ✓ 3-5 администраторов и модераторов, которые решают спорные вопросы путем голосования.
- ✓ План публикаций и заранее подготовленные посты.
- ✓ Уникальные тексты. Самостоятельно написанные.
- ✓ Распределение функций по работе в соцсетях.
- ✓ Ограничение доступа к информационной площадке тех, кто может действовать не в интересах ЦА, в т.ч. ограничение на этапе вступления в группу.
- ✓ Участие представителей фарминдустрии в обсуждениях в рамках информационной площадки.
- ✓ Участие представителей врачебного сообщества в обсуждениях в рамках информационной площадки.

Оценка результатов работы в соцсетях

Всего участников

мая 29, 2019–мая 24, 2020

3,1 тыс. Участники



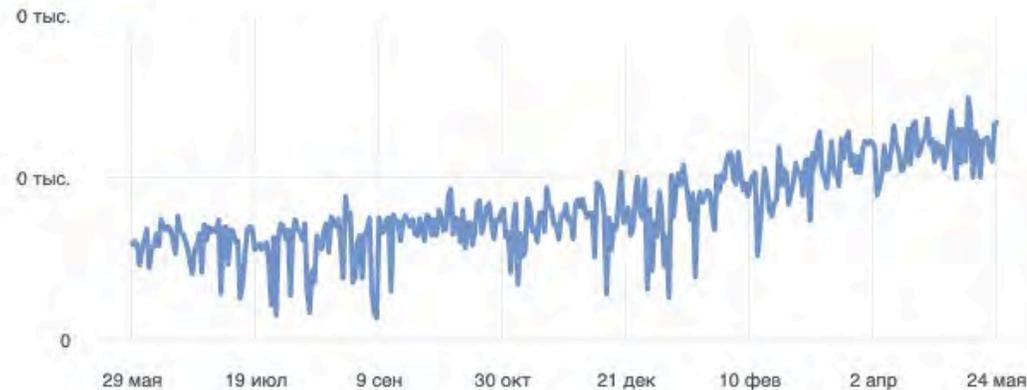
3 145

Всего участников
+118%

Активные участники ?

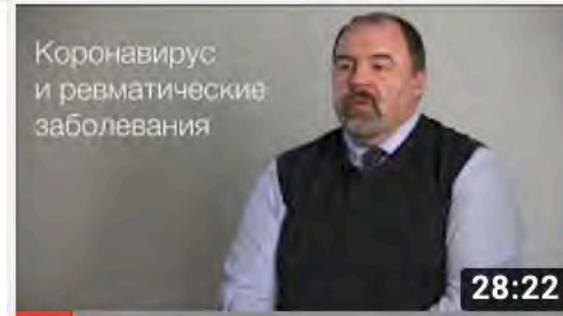
мая 29, 2019–мая 24, 2020

Участники



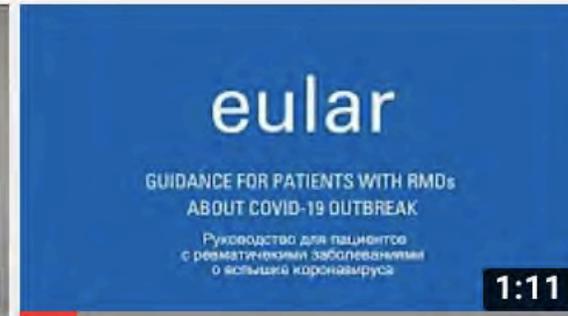
2 690

Активные участники



Ревматические заболевания и...

4,6 тыс. просмотров •
2 месяца назад



Коронавирус и аутоиммунные...

2,4 тыс. просмотров •
2 месяца назад



Системная красная волчанка: диагностика и...

5,7 тыс. просмотров •
9 месяцев назад



Льготные лекарства для пациентов с волчанкой и...

1,3 тыс. просмотров •
9 месяцев назад

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!