

# 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

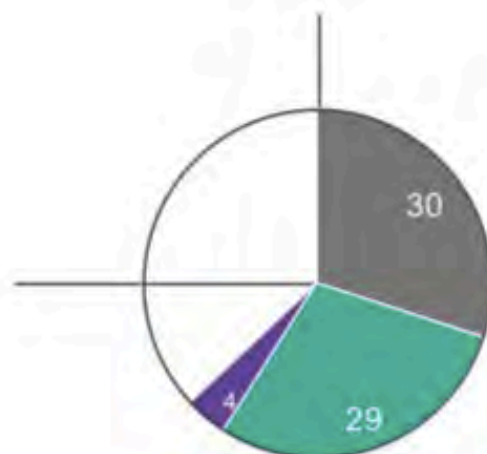
Почта

Браузеры

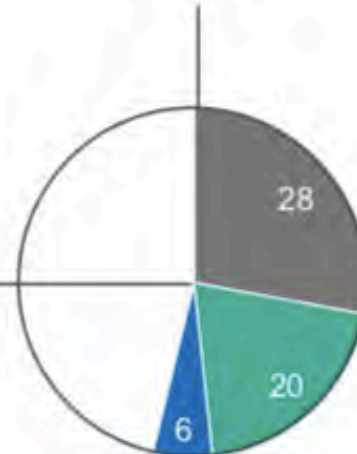
Messengers

Поиск

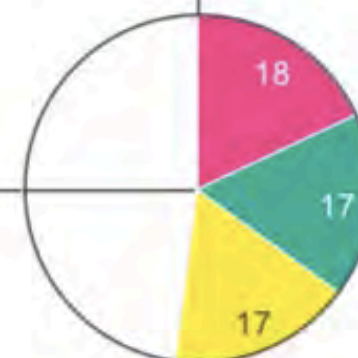
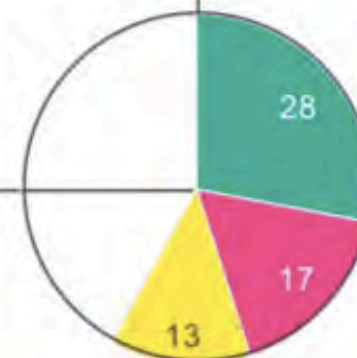
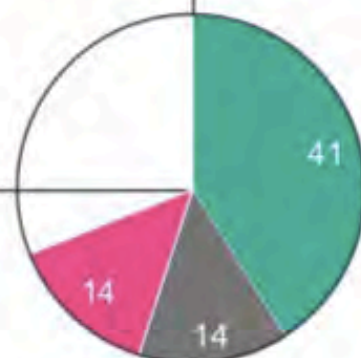
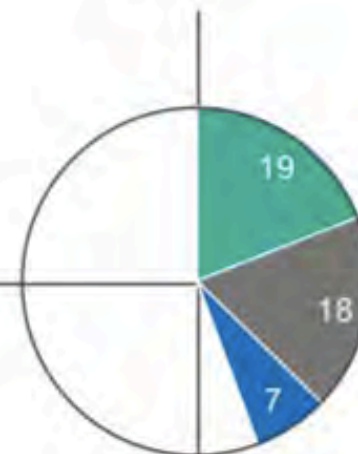
12-24



25-34



35-64



# Зачем нужны соцсети для работы ПО?

<b>Задачи пациентской организации</b>	<b>Реализация задач при помощи соцсетей</b>
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



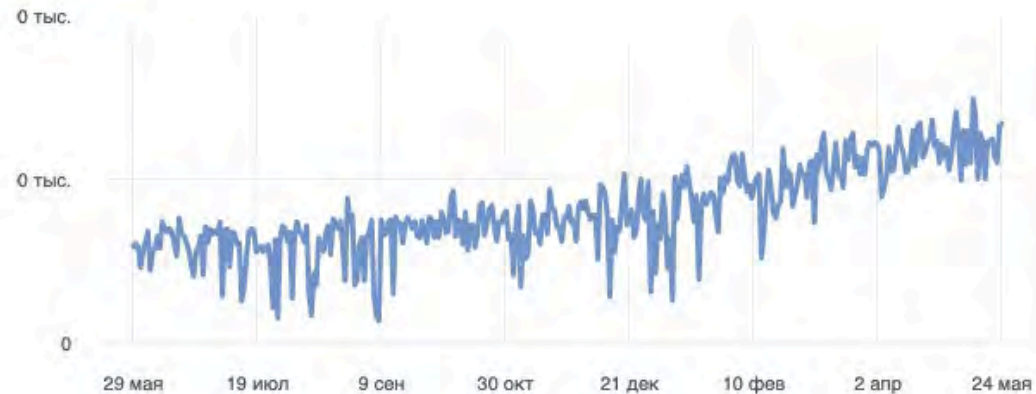
3 145

Всего участников  
+118%

## Активные участники ?

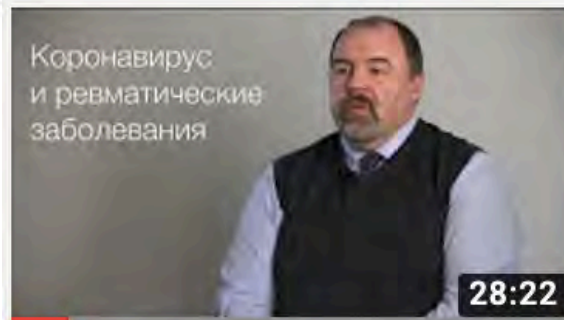
мая 29, 2019–мая 24, 2020

Участники



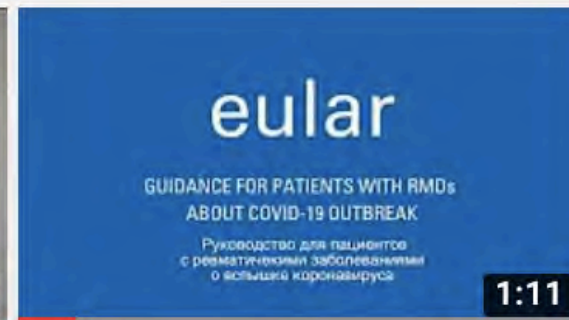
2 690

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!**