

Ассоциация пациентов и специалистов, помогающих людям с ВИЧ,
вирусными гепатитами и другими социально значимыми
заболеваниями «Е.В.А.»



Ориентированность сайтов НКО на ВИЧ-положительных женщин



Санкт-Петербург

2023 год

Отчет подготовлен Ассоциацией «Е.В.А.» в рамках реализации проекта «Пространство для роста» при поддержке гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества.

Данные рекомендации подготовлены в рамках реализации проекта «Пространство для роста», цель которого — развитие и укрепление СО НКО, занимающихся помощью ВИЧ-положительным женщинам с детьми, в 32 регионах проекта.

Автор:

Васильева Кристина, специалист по связям с общественностью.

Рецензент:

Годунова Юлия, директор Ассоциации «Е.В.А.».

Комментарии по данному отчёту принимаются на office@evanetwork.ru

Оглавление

Перечень сокращений и обозначений	4
Введение	5
Методология	7
Разделы:	9
1. Страница для женщин с ВИЧ	9
2. Перечень услуг организации	10
3. Информация о контактах сотрудников	12
4. Опыт, профессиональные навыки сотрудников и достижения организации	13
5. Информационные материалы для женщин с ВИЧ	14
6. Ресурсы организации по работе с женщинами с ВИЧ	15
7. Обратная связь	16
Выводы и рекомендации по улучшению сайтов организаций для женщин с ВИЧ	17
Приложения	19
Приложение № 1 «Чек-лист по оценке сайта»	19

Перечень сокращений и обозначений

ВИЧ — вирус иммунодефицита человека

ЗГМ — Заменители грудного молока

СПИД — синдром приобретенного иммунодефицита

НКО — некоммерческие организации

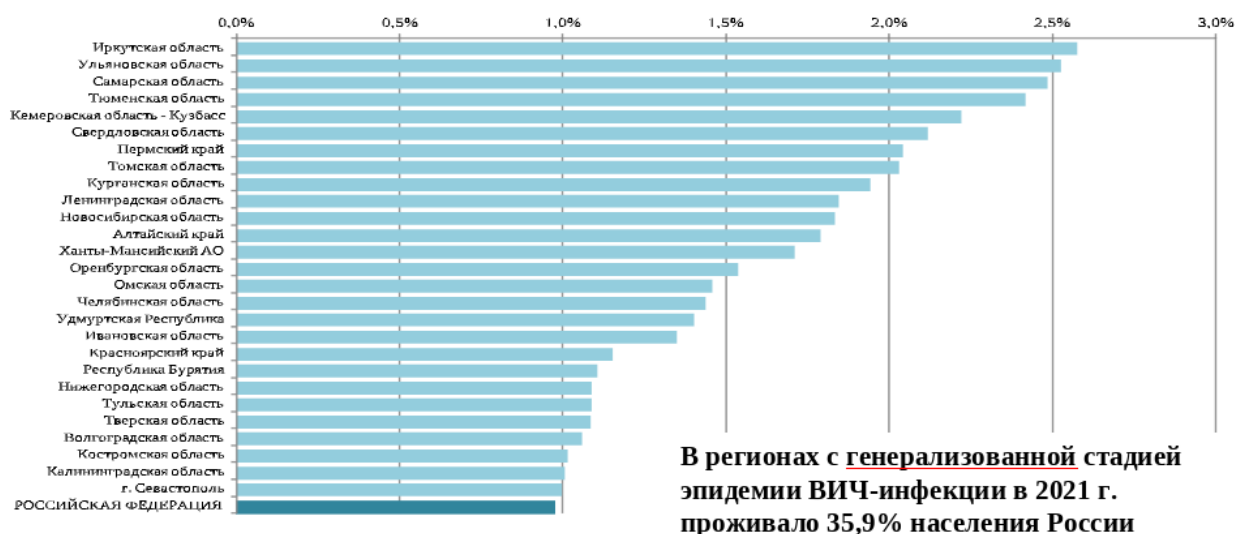
ЛЖВ — люди, живущие с ВИЧ-инфекцией

АРВТ — Антиретровирусная терапия

Введение

Согласно данным ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора, в 2021 г. в Российской Федерации было 27 регионов с генерализованной стадией ВИЧ-инфекции. Это означает, что в этих регионах более 1 % от числа всех беременных женщин имеют ВИЧ-инфекцию. Общероссийский показатель в 2021 г. составил 0,9 %¹.

Регионы Российской Федерации с генерализованной стадией эпидемии ВИЧ-инфекции в 2021 г. (более 1% ВИЧ+ среди беременных)



В регионах с генерализованной стадией эпидемии ВИЧ-инфекции в 2021 г. проживало 35,9% населения России

Ладная Н.Н., Покровский В.В., Соколова Е.В., Чекрыжова Д.Г., Киржанова В.В. Распространение инфекции, вызываемой вирусом иммунодефицита человека, на территориях Российской Федерации в 2021 г. Эпидемиол. инфекц. болезни. Актуал. вопр. 2022; 12(3): DOI: 10.18565/epidem.2022.12.3

«ВИЧ-инфекция среди женщин в Российской Федерации».

Ладная Наталья Николаевна, Центральный НИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора.

Среди новых случаев ВИЧ-инфекции в последние 5 лет доля женщин растет, в 2020 г. на них приходилось 39,3 % впервые зарегистрированных случаев заболевания, в 2021-м — более 40 %. 13 203 ребенка родились в 2021 г. от ВИЧ-инфицированных матерей²⁻³.

В совокупности эти данные говорят о феминизации эпидемии и потребности реагировать на изменение портрета человека, живущего с ВИЧ.

1 «ВИЧ-инфекция среди женщин в Российской Федерации», Ладная Наталья Николаевна, Центральный НИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора., <https://evanetwork.ru/wp-content/uploads/2023/04/VICH-infektsiya-sredi-zhenshin-v-Rossii-skoi-Federatsii.pdf>

2 Справка «ВИЧ-инфекция в Российской Федерации» на 31 декабря 2020 г., <http://www.hivrussia.info/wp-content/uploads/2021/03/VICH-infektsiya-v-Rossijskoj-Federatsii-na-31.12.2020-.pdf>

3 ВИЧ-инфекция в Российской Федерации на 31 декабря 2021 г., <http://www.hivrussia.info/wp-content/uploads/2022/03/Spravka-VICH-v-Rossii-na-31.12.2021-g..pdf>

С каждым годом увеличивается роль НКО в противодействии эпидемии ВИЧ-инфекции. Ассоциация «Е.В.А.» является методическим центром для общественных организаций, оказывающих услуги ВИЧ-положительным людям. Одним из направлений деятельности организации является экспертиза в информационной сфере. Учитывая современные тенденции в увеличивающейся активности населения в интернете, Ассоциация «Е.В.А.» обратила внимание на проблему доступности информации для ВИЧ-положительных женщин. Для изучения проблемы был проведен анализ сайтов 15 НКО, оказывающих услуги людям, затронутым ВИЧ-инфекцией. Результаты позволяют составить представление об ориентированности сайтов общественных организаций на женщин, живущих с ВИЧ, в регионах с генерализированной стадией эпидемии и подготовить рекомендации для НКО по адаптации сайта для данной целевой аудитории.



Методология

Цель:

разработать рекомендации НКО по адаптации сайтов для женщин, живущих с ВИЧ

Этапы работы:

- 1.** Составить список НКО для анализа с учетом региональной статистики РФ по генерализованной стадии ВИЧ-инфекции.
- 2.** Разработать чек-лист содержания сайта, отражающий работу организации с женщинами с ВИЧ.
- 3.** Изучить содержание сайтов НКО по чек-листу.
- 4.** Подготовить сводные таблицы.
- 5.** Сформулировать выводы и рекомендации.

Выборка:

выборка составила 15 сайтов НКО, оказывающих услуги людям, живущим с ВИЧ, из регионов РФ с генерализованной стадией по ВИЧ-инфекции.

Перечень регионов:

Иркутская, Свердловская, Оренбургская, Самарская, Челябинская, Новосибирская, Ленинградская, Томская, Иркутская, Ивановская области, Пермский, Красноярский, Алтайский край.

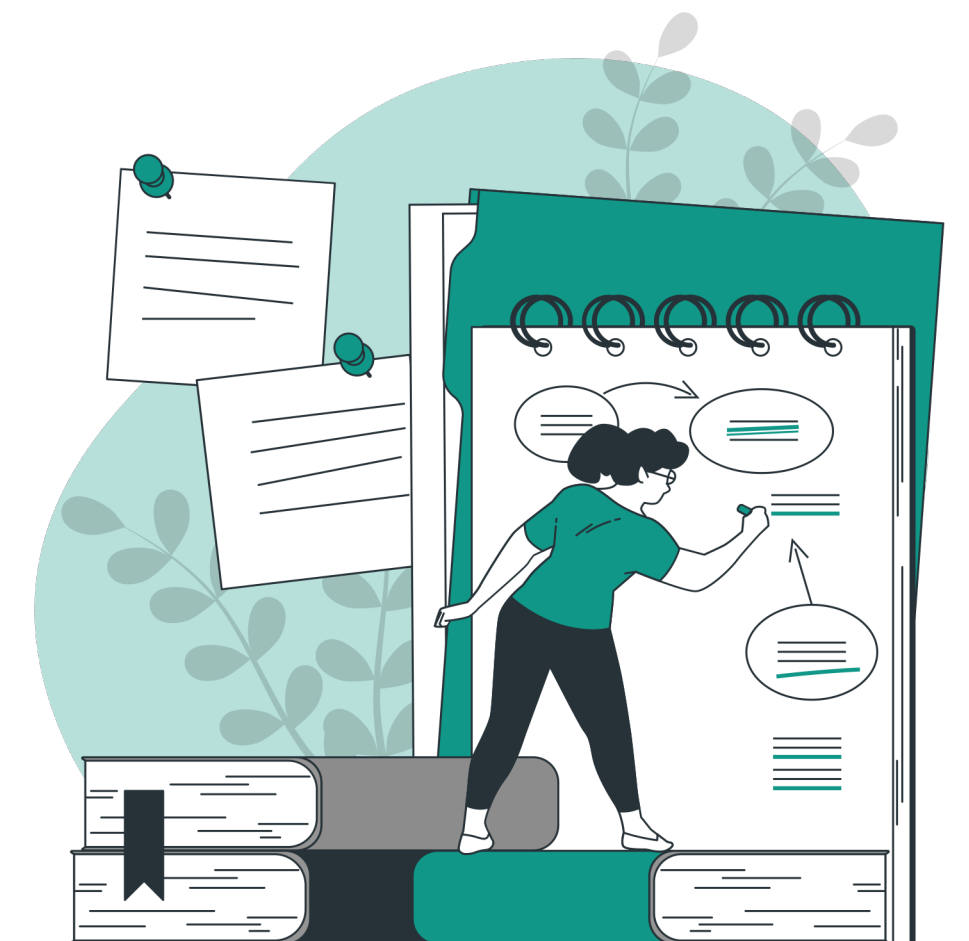
Критерии выбора сайтов:

включение в перечень для анализа осуществлялось в случае, если было соответствие одному из критериев:

- организация, владелец сайта в опросе Ассоциации «Е.В.А.» подтвердила, что организация оказывает услуги для женщин, живущих с ВИЧ;
- организация, владелец сайта подавала заявку в Фонд президентских грантов с целевой группой «женщины, живущие с ВИЧ».

Для сбора и анализа данных PR-специалистом Ассоциации «Е.В.А.» был разработан чек-лист, включающий следующие блоки: раздел (страница) для женщин с ВИЧ; перечень услуг организации, виды услуг, оказываемых женщинам с ВИЧ; информация о контакте с сотрудниками; опыт, профессиональные навыки сотрудников и достижения организации; как оформлены информационные материалы для женщин с ВИЧ; чем представлены информационные материалы для женщин с ВИЧ; ресурсы организации по работе с женщинами с ВИЧ; форма обратной связи.

Полный вариант чек-листа см. в Приложении 1.



Разделы

1 Страница для женщин с ВИЧ

Женщина с ВИЧ — одна из категорий клиентов организаций, оказывающих помощь ВИЧ-положительным людям. При этом набор услуг, коммуникационные особенности, специалисты, работающих с женщинами, информационные материалы для данной аудитории будут отличаться от других целевых групп. Наличие раздела (страницы) на сайте, в котором организована вся информация для женщин, облегчает коммуникацию представительниц этой целевой аудитории с сайтом, упрощает поиск нужной информации.

У двух организаций из пятнадцати на сайте есть раздел для женщин с ВИЧ. Он оформлен отдельной страницей, на которую ведет кнопка, расположенная на главной странице сайта. У 13 организаций подобного раздела нет.

Таблица № 1 «Страница для женщин с ВИЧ»

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Раздел (страница) для женщин с ВИЧ	2	13	15
Переход на раздел для женщин с ВИЧ осуществляется со страницы первого уровня (главная страница)	2	13	15
Переход на раздел для женщин с ВИЧ осуществляется со страницы второго уровня	0	15	15

Большинство организаций (13 из 15) не имеют на сайте разделов для женщин с ВИЧ. На сайтах, имеющих такие разделы, переход осуществляется при помощи кнопки, расположенной на странице первого уровня (то есть на главной странице).

2 Перечень услуг организации

В наборе услуг для ВИЧ-положительных женщин есть свои особенности, обусловленные специфическими потребностями, социальными и культурными ролями женщины, например беременность и материнство.

На сайтах восьми организаций есть презентация услуг, которые могут получить клиенты.

Таблица № 2 «Перечень услуг организации»

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Перечень услуг, оказываемых организацией людям, живущим с ВИЧ	8	7	15
Перечень услуг, оказываемых женщинам с ВИЧ	3	12	15

На сайте трех организаций присутствует перечень услуг, которые оказываются женщинам с ВИЧ. Из них все оказывают консультационные услуги по вопросам ВИЧ, маршрутизируют клиенток в другие учреждения в соответствии с потребностями, оказывают психологическую помощь.

Две организации осуществляют выдачу ЗГМ. 4 организации оказывают уникальные для выборки услуги (доставка АРВТ; выдача витаминов, наборов для роддома и средств гигиены; детская игровая, в которой можно оставить ребенка на время посещения организации; детско-родительское консультирование).

Таблица № 3 «Виды услуг»

* Для организаций, на сайте которых есть перечень услуг для женщин с ВИЧ.

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Консультирование по ВИЧ	3	0	3
Маршрутизация	3	0	3
Выдача ЗГМ	2	1	3
Доставка АРВТ	1	2	3
Психологическая помощь	3	0	3
Выдача средств гигиены, витаминов, набор для роддома	1	2	3
Детская игровая	1	2	3
Детско-родительское консультирование	1	2	3

8 из 15 организаций презентуют на своих сайтах услуги, оказываемые людям, живущим с ВИЧ. 3 организации выделают услуги для женщин с ВИЧ, общими из которых являются консультирование, в том числе психологическое, и маршрутизация.

3 Информация о контактах сотрудников

** На сайте организаций, имеющих раздел для женщин с ВИЧ.*

Одна из задач сайта — помочь посетителю принять решение о начале коммуникации с организацией. Для этого создаются удобные формы обращений, указываются различные варианты связи (звонок, сообщение в мессенджерах, ссылки на социальные сети), а сами контакты персонифицируются.

На сайтах организаций, имеющих на сайте раздел для женщин с ВИЧ, в разделе не указаны сотрудники, которые работают с этой категорией клиентов. Нет информации о контактах с ними. В одном разделе присутствуют кнопки «позвонить/написать», в одном прописана гарантия анонимности и безопасности при обращении в организацию.

Таблица № 4 «Информация о контакте с сотрудниками»

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Указаны сотрудники, работающие с ВИЧ-положительными женщинами	0	2	2
Указан прямой номер сотрудника	0	2	2
Указаны другие контакты сотрудника (почта, социальные сети)	0	2	2
Есть кнопка «позвонить/написать»	1	1	2
Есть форма обратной связи	0	2	2
Прописаны гарантия безопасности и анонимности в разделе	1	1	2

Разделы для женщин с ВИЧ на сайтах не имеют информации о сотрудниках, работающих с ВИЧ-положительными женщинами. Не имеют альтернативные способы связи с ними, например через социальные сети или форму обратной связи.

4 Опыт, профессиональные навыки сотрудников и достижения организации

Многие сотрудники НКО — ключевые специалисты в работе с людьми, живущими с ВИЧ, в регионе присутствия организации, с уникальным опытом и профессиональной подготовкой. Наличие информации на сайте, описывающей образование, компетенции и достижения сотрудников, — дополнительный стимул к обращению в организацию, в том числе если сотрудники специализируется на оказании помощи женщинам с ВИЧ (например: равные консультантки, психологи).

На сайтах восьми организаций представлена команда, но отсутствуют более развернутых данные об ее участниках (опыт, образование, профессиональные достижения). На трех сайтах имеется информация о количестве уже оказанных услуг.

Таблица № 5 «Опыт, профессиональные навыки сотрудников и достижения организации»

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Представлена команда организации	8	7	15
Есть информация об образовании, опыте, о профессиональных достижениях сотрудников	0	15	15
Есть статистика/ инфографика об оказанной помощи/ услугах	3	12	15

8 из 15 организаций презентуют сотрудников на своих сайтах, но не раскрывают информацию о них более подробно, что не дает посетителю возможности составить представление об их компетенциях и навыках, а также об опыте работы с запросами или потребностями посетителя.

5 Информационные материалы для женщин с ВИЧ

Информационные материалы для ВИЧ-положительных женщин разрабатываются с учетом их особенностей и потребностей. Например, материалы об АРВТ и беременности, о заболеваниях репродуктивной системы, психологической помощи при насилии и др. Их наличие на сайте — показатель ориентированности организации на информирование данной целевой аудитории, а систематизация упрощает процесс поиска.

На сайтах отсутствуют специальные разделы, аккумулирующие материалы для женщин с ВИЧ, отсутствуют фильтры или рубрики в общей библиотеке материалов. Сами же материалы для женщин с ВИЧ представлены в трех организациях в виде брошюр, статей или ссылок на другие организации.

Таблица № 6 «Информационные материалы для женщин с ВИЧ»

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Как оформлены			
Собраны на странице раздела для женщин с ВИЧ	0	15	15
Раздел или поисковый фильтр в общей библиотеке материалов сайта	0	15	15
Чем представлены			
Официальные документы	0	15	15
Брошюры	1	14	15
Карты с указанием мест, где женщины могут получить помощь / воспользоваться услугами	0	15	15
Статьи	1	14	15
Образцы официальных обращений	0	15	15
Ссылки на другие организации, где может получить помощь женщина с ВИЧ	1	14	15

Материалы для ВИЧ-положительных женщин представлены единичными объектами и не систематизированы в разделе или общей библиотеке материалов.

6 Ресурсы организации по работе с женщинами с ВИЧ

НКО, работающие в системе профилактики и сопровождения в связи с ВИЧ-инфекцией, в большинстве своем тесно сотрудничают с профильными государственными и социальными учреждениями региона, что для потенциального клиента является преимуществом (теплые контакты, система «зеленый коридор», знание графика работы специалистов).

Одним из доказательств опыта и экспертизы организации в работе с женщинами с ВИЧ является наличие партнерств с учреждениями, в которые клиентки маршрутизируются чаще всего и в которых разрешаются основные потребности клиенток.

5 организаций отметили на своем сайте партнерства с государственными медицинскими учреждениями региона, одна организация указала в партнерах государственное социальное учреждение, 4 организации — партнеров среди других НКО.

Таблица № 7 «Ресурсы организации по работе с женщинами с ВИЧ»

Характеристика	Количество сайтов, есть информация	Количество сайтов, нет информации	Всего сайтов
Наличие партнерств среди медицинских государственных учреждений региона	5	10	15
Наличие партнерств среди государственных социальных учреждений региона	1	14	15
Наличие партнерств среди других НКО	4	11	15

5 из 15 сайтов содержат информацию о партнерах среди медицинских учреждений региона, еще на четырех имеется информация о партнерствах с некоммерческими организациями.

7 Обратная связь

Форма обратной связи — это дополнительный ресурс коммуникации с посетителями сайта, который используют 7 организаций из 15.

Таблица № 8 «Форма обратной связи на сайте»

Характеристика	Количество сайтов, есть форма	Количество сайтов, нет формы	Всего сайтов
Форма обратной связи на сайте	7	8	15

7 организаций пользуются на сайте формой обратной связи, то есть предлагают клиентам альтернативный и бесплатный способ коммуникации.

Выводы

2 сайта выборки имеют разделы для женщин с ВИЧ, переход на которые осуществляется с главной страницы. 3 организации выделают среди общего набора услуг услуги для женщин с ВИЧ, общими из которых являются консультирование, в том числе психологическое, и маршрутизация. Всего же 8 организаций на сайтах перечисляют услуги, оказываемые людям, живущим с ВИЧ.

В разделах для женщин с ВИЧ нет информации о сотрудниках, работающих с данной категорией клиентов. Также отсутствует информация об альтернативных способах связи, например, через социальные сети или формы обращений.

8 из 15 организаций презентуют сотрудников на своих сайтах, но не раскрывают информацию об их образовании, опыте или профессиональных достижениях.

Материалы для ВИЧ-положительных женщин представлены единичными объектами, которые не систематизированы в разделе или общей библиотеке материалов при помощи рубрикатора или фильтра.

5 из 15 сайтов содержат информацию о партнерах среди медицинских учреждений региона, еще на четырех имеется информация о партнерствах с некоммерческими организациями.

7 организаций используют на сайте форму обратной связи, то есть предлагают клиентам альтернативный бесплатный способ коммуникации.

Рекомендации по улучшению сайтов организаций для женщин с ВИЧ

1. Организовать на сайте раздел или отдельную страницу с информацией для женщин с ВИЧ.
2. Кнопку (ссылку) на раздел разместить на главной странице сайта.
3. В разделе, адресованном женщинам, живущим с ВИЧ, перечислить услуги, которые им оказывает организация.
4. Разместить контактную информацию о сотрудниках, работающих с данной целевой аудиторией, а также информацию об их опыте и специализации.
5. Разместить материалы с полезной информацией для женщин с ВИЧ в разделе или организовать поиск материалов в общей библиотеке с помощью поиска, настраиваемых фильтров или рубрикатора.
6. Разместить информацию об организациях, оказывающих помощь женщинам с ВИЧ.
7. Подключить форму обратной связи в разделе.

Чек-лист по оценке сайта

Характеристика	Индикатор	Да	Нет	Комментарии
Раздел (страница) для женщин с ВИЧ	Раздел (страница) для женщинам с ВИЧ			
	Переход на раздел для женщин с ВИЧ осуществляется со страницы первого уровня (главная страница)			
	Переход на раздел для женщин с ВИЧ осуществляется со страницы второго уровня			
Перечень услуг организации	Перечень услуг, оказываемых организацией людям, живущим с ВИЧ			
	Перечень услуг, оказываемых женщинам с ВИЧ			
Виды услуг, оказываемых женщинам с ВИЧ	Консультирование по ВИЧ			
	Маршрутизация			
	Выдача ЗГМ			
	Доставка АРВТ			
	Психологическая помощь			
	Другое			

Информация о контактах сотрудников	Указаны сотрудники, работающие с ВИЧ-положительными женщинами			
	Указан прямой номер сотрудника			
	Указаны другие контакты сотрудника (почта, социальные сети)			
	Есть кнопка «позвонить/написать»			
	Есть форма обратной связи			
	Прописаны гарантии безопасности и анонимности в разделе			
Опыт, профессиональные навыки сотрудников и достижения организации	Представлена команда организации			
	Есть информация об образовании, опыте, о профессиональных достижениях сотрудников			
	Есть статистика/инфографика об оказанной помощи/услугах			
Как оформлены информационные материалы для женщин с ВИЧ	Собраны на странице раздела для женщин с ВИЧ			
	Раздел или поисковый фильтр в общей библиотеке материалов сайта			

Чем представлены информационные материалы для женщин с ВИЧ	Официальные документы			
	Брошюры			
	Карты с указанием мест, где женщины могут получить помощь / воспользоваться услугами			
	Статьи			
	Образцы официальных обращений			
	Ссылки на другие организации, где может получить помощь женщина с ВИЧ			
Ресурсы организации по работе с женщинами с ВИЧ	Наличие партнерств среди медицинских государственных учреждений региона			
	Наличие партнерств среди государственных социальных учреждений региона			
	Наличие партнерств среди других НКО			
Форма обратной связи	Есть/нет			