



# Общение с пациентами о вакцинации от COVID-19



Всемирная организация  
здравоохранения

Европейское региональное бюро

Руководство, содержащее объективные данные относительно эффективного общения  
для повышения спроса на вакцинацию от COVID-19

[www.euro.who.int](http://www.euro.who.int)

Photo © Всемирная организация  
здравоохранения / Ploy Phutpheng

# Содержание

1. Введение
2. Ожидания от данного учебного модуля (УМ)
3. Самооценка перед проведением обучения
4. Создание условий для медицинских работников
5. Результаты обучения
6. Учебный модуль из шести частей
7. Самооценка и оценка после проведения обучения
8. Список литературы

Данный учебный модуль разработан для медицинских работников (МР) чтобы расширить их знания, навыки и ресурсы в рекомендации вакцинации от COVID-19.

Модуль адаптирован с учетом конкретных отношений пациентов к вакцинации; он предлагает структурированный подход, который поможет МР наладить межличностное общение во время консультаций по вакцинации от COVID-19.

## Целевая аудитория

- МР, проводящие консультации по вакцинации от COVID-19;
- Руководители ЛПУ и программ иммунизации;
- Специалисты по подготовке инструкторов (СПИ);
- Органы и учреждения здравоохранения;
- Лица, поддерживающие и пропагандирующие иммунизацию.

# Обзор учебного модуля

Часть 1. Доверие к вакцинам и роль медицинских работников

Часть 2. Информирование пациентов о рисках

Часть 3. Принятие вакцин и спрос

Часть 4. Реагирование на разные мнения пациентов

Часть 5. Собираем фрагменты беседы вместе

Часть 6. Активное «завоёвывание» доверия и положительного отношения к вакцинации

# Ожидания от данного учебного модуля

- Инструмент для самостоятельного обучения, который может быть использован для самостоятельной работы или изучен под руководством специалиста по подготовке инструкторов (СПИ);
- Фасилитаторы/СПИ могут адаптировать содержание в зависимости от местных особенностей.
- Участники изучают слайды, в которых основное внимание уделено сочетанию теоретических и практических сценариев развития навыков.
- Сценарии демонстрируют основанные на фактических данных стратегии эффективного обсуждения вакцин во время консультаций по вакцинации; их можно использовать в практической работе участников.
- Содержание модуля предназначено для использования на практике; его можно адаптировать к условиям проведения консультаций по вакцинам.
- Ожидаемая продолжительность занятия – 3 часа.
- Самооценка до и после занятия, а также получение отзывов после его завершения имеет важное значение для консолидации процесса обучения и оценки эффективности модуля.



Самооценка перед проведением  
занятия

# Подготовка медработников к обучению

## Задачи обучения:

1. Поддержать вас в вашей роли уверенно рекомендовать вакцины от COVID-19 вашим пациентам.
2. Вооружить вас коммуникационными стратегиями и инструментами, которые вы сможете использовать для:
  - построения эффективного диалога во время консультаций относительно вакцинации,
  - информирования ваших пациентов о вакцинах от COVID-19.
  - Продвижения вакцинации от COVID-19.



# Результаты обучения

## **По окончании этого учебного модуля его участники смогут:**

1. Определять степень доверия к вакцине и объяснить роль МР;
2. Понимать риски и проинформировать о них пациентов, которым необходимо принять решение о вакцинации;
3. Определять степень принятия вакцин и их востребованности, чтобы понять поведение пациентов;
4. Описывать имеющееся недоверие к вакцине и факторы, оказывающие на него влияние в контексте COVID-19;
5. Определять различные отношения пациентов к вакцинации от COVID-19;
6. Определять потребности в общении и цели консультаций относительно вакцинации от COVID-19 с учетом отношения пациентов к вакцинации;
7. Применять структурированный подход, используя стратегии, основанные на мотивационном собеседовании, для снятия опасений относительно безопасности и эффективности вакцины от COVID-19;
8. Использовать четкие, лаконичные сообщения для формирования доверия к вакцинам от COVID-19 со стороны населения и положительного отношения к ним;
9. Помочь пациентам найти достоверные источники информации по вакцинации от COVID-19 и безопасности вакцин.



**Часть 1. Доверие к вакцинам и  
роль медицинских работников**

# Как выражается опасение по поводу вакцин от COVID-19?

*Я не вполне уверен, что вакцинироваться безопасно.*

*Нам не нужна эта вакцина, мы молоды и здоровы!*

*Я уже болел COVID и мне не нужна вакцинация.*

*Неизвестные эффекты новой вакцины могут быть хуже COVID!*

*Я боюсь уколов.*

*Вирус не существует! Производители вакцин просто зарабатывают деньги...*



*Я слышал, что COVID это то же, что и грипп; в прошлом году я заболел после вакцинации против гриппа.*

**Возможность для медработника: повысить доверие к вакцинам**

# Что такое доверие к вакцине?

**Доверие**, которое пациенты и МР проявляют к:

- тем, кто рекомендовал вакцины;
- МР, которые вводят вакцины;
- процессам и политике, лежащим в основе разработки, лицензирования, производства вакцин и рекомендаций по их использованию.



# Как медработники влияют на доверие к вакцинам?

- **Самые надежные советчики и лица, оказывающие влияние** на решения, принимаемые в отношении вакцинации.
- Настоятельная рекомендация со стороны МР является серьезным стимулом для вакцинации.
- Связь МР с пациентами положительно влияет на их решение вакцинироваться.
- Пациенты должны получать от всех медработников последовательную и точную информацию о безопасности вакцин и их преимуществах; такая информация должна преподноситься в уважительной и позитивной форме.





## Часть 2. Информирование пациентов о рисках

# Восприятие риска и принятие решений

- Болезнь и вакцинация ассоциируются с риском.
- Человек может думать, что болезнь является вероятной и/или тяжелой; он может полагать, что побочные эффекты вакцины вероятны и/или серьезны.

## Общее правило:



- если люди **осознают** высокий **риск заболевания**, они с *большой вероятностью* будут вакцинироваться;
- если люди **осознают высокий риск вакцинации**, они с *меньшей вероятностью* будут вакцинироваться.

# Информирование о рисках

## Вакцинация требует эффективной коммуникации о рисках

Очень важно, чтобы население:

- понимало риски, связанные с управляемыми инфекциями;
- понимало преимущества и риски, связанные с вакцинацией;
- знало, где можно получить точную, достоверную и четкую информацию по этому вопросу.



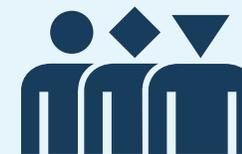
Обычно в отношении новых вакцин возникает некоторая неуверенность.

Обеспокоенность общества безопасностью вакцин может снизить охват вакцинацией и привести к возрождению управляемых инфекций.



**Цель эффективного информирования о рисках:** развитие партнерства для принятия информированных решений.

Медработники играют очень важную роль в успехе программ иммунизации, предоставляя информацию о рисках.



Восприятие риска зависит от опыта, а также от личных, религиозных и культурных особенностей.

Сообщая пациентам о рисках, учитывайте культурные и эмоциональные различия. Помните о том, что некоторые люди настроены враждебно или дезинформированы.

# Принципы информирования о рисках



## Передавайте современные знания

- Учитывайте уровень знаний ваших пациентов.
- Используйте различные форматы информации, адаптированные к уровню образования и языку.
- Дайте рекомендации по оценке надежности веб-сайтов и предоставьте список надежных.



## Ваше профессиональное мнение имеет значение

- Доказано, что ваша настоятельная рекомендация пройти вакцинацию повысит уровень вакцинации.
- Используйте такие утверждения, как «Я верю, что эта вакцина защитит вас».
- Помните: доказано, что медработник, пользующийся доверием, играет важную роль в процессе принятия решений.



## Уважайте различия в мнениях о вакцинации

- Некоторые пациенты не желают вакцинироваться сами или вакцинировать членов своей семьи.
- Попросите разрешения и постарайтесь изучить основные причины, не демонстрируя при этом осуждения.



## Честно и открыто представляйте риски и преимущества вакцинации

Сравните известные и теоретические риски вакцинации с известными рисками, связанными с управляемыми инфекциями.



## Применяйте подход, ориентированный на пациента

- Принятие решений наиболее эффективно в партнерстве между медработником и пациентом.
- Люди принимают решение о вакцинации и несут ответственность за собственное здоровье.



## Делайте ясные, сжатые сообщения, основанные на фактах

- Поощряйте вопросы, устраняйте дезинформацию и предоставляйте надежные ресурсы для желающих получить больше информации.
- Отвечайте на конкретные вопросы, избегая длительных дискуссий.
- Подтверждайте свою убежденность в важности вакцинации для профилактики серьезных заболеваний и осложнений.

# Вакцина от COVID-19: информирование о рисках

**Ключевые моменты информирования о рисках для использования в разговоре:**

**1.**

Подтвердите, что вакцина от COVID-19 безопасна и эффективна, и обеспечивает защиту от коронавируса



**2.**

Дайте активное пояснение потенциальных побочных проявлений вакцины от COVID-19 (распространенных и редких)



**3.**

Подчеркните безопасность вакцин от COVID-19



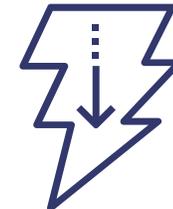
**4.**

Обсудите эффективность вакцин от COVID-19 и сообщите о рекомендации продолжать соблюдать меры предосторожности для профилактики заражения COVID-19.



**5.**

Порекомендуйте стратегии снижения боли



# Представьте пациентам риски и преимущества

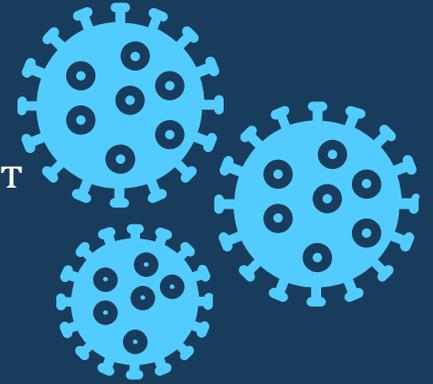
Нажмите на каждый круг для  
получения дополнительной  
информации



Нажмите, чтобы  
продолжить тренинг

# Риски, связанные с заболеванием COVID-19

- COVID-19 может иметь серьезные, опасные для жизни осложнения.
- Риск тяжелого заболевания и серьезных осложнений от COVID-19 намного перевешивает любые преимущества естественного иммунитета.
- После заражения невозможно установить, как COVID-19 повлияет на человека.
- Заболеть COVID-19 может кто угодно и последствия могут быть серьезными.
- Взрослые в возрасте 60 лет и старше, а также взрослые с сопутствующими заболеваниями (такими как высокое кровяное давление, проблемы с сердцем и легкими, диабет, ожирение или рак), подвержены более высокому риску развития тяжелого заболевания, вызванного COVID-19.
- Тяжелое заболевание, вызванное COVID-19, может привести к госпитализации, поступлению в отделение интенсивной терапии, интубации или искусственной вентиляции легких или смерти.
- Заболев COVID-19, вы можете передать вирус друзьям, семье и другим людям.
- У некоторых пациентов симптомы могут сохраняться в течение недель или месяцев после выздоровления.
- Люди, перенесших заболевание в легкой форме, могут испытывать стойкие, отдаленные симптомы и/или менее распространенные серьезные долгосрочные осложнения, в том числе проблемы с сердцем и легкими, нарушение функции почек, сыпь, выпадение волос, ухудшение способности воспринимать запахи и вкус, проблемы со сном, трудности с концентрацией, ослабление памяти, депрессию, беспокойство, перепады настроения.



# Преимущества вакцин от COVID-19

- Вакцины помогают устранить симптомы COVID-19, вызывая выработку антител.
- Вакцины эффективны для защиты от тяжелых форм заболевания, госпитализации и смерти.
- Вакцинация – более безопасный способ защитить себя, чем заражение вирусом, вызывающим COVID-19.
- Вакцинация станет важным средством для прекращения пандемии.



НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ  
вернуться к РИСКАМ И  
ПРЕИМУЩЕСТВАМ

# Риски, связанные с вакцинами от COVID-19

- Ни одна вакцина не эффективна на 100%\*

Рассмотрите распространенные побочные проявления и их продолжительность (для примера):

- Боль и отек в месте инъекции
- Лихорадка, озноб, усталость, головная боль
- Скоротечность

Рассмотрите менее распространенные реакции (для примера):

- Может вызывать аллергические реакции – от легкой до тяжелой, однако риск тяжелой аллергической реакции невелик. \*

\* Review precautions still necessary post vaccination to prevent virus spread and mechanisms in place to address allergic reactions (i.e. appropriate medical treatment and supervision)



НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться  
к РИСКАМ И ПРЕИМУЩЕСТВАМ



# Часть 3. Принятие вакцин и спрос

---

# Понимание положительного восприятия вакцин и спроса

## Три фактора, оказывающие влияние на поведение в отношении вакцинации

### Способности (Личностные)

- Знание
- Навыки, уверенность в собственных силах
- Устойчивость, выносливость, сила воли, избыток энергии
- Физическая подготовка, способности



### Мотивация (Личностная)

- Отношение, восприятие
- Оценка рисков
- Намерения
- Ценности, убеждения
- Эмоции, порывы, чувства
- Уверенность, доверие



### Возможность (Контекстная)

#### Физическая

- Доступность, наличие вакцины
- Удобство, целесообразность вакцинации
- Права, регулирование, законодательство

#### Социальная

- Социальные, культурные, требования, поддержка
- Социальные, культурные ориентиры, нормы, ценности

*"Я прочитал в фейсбук, что эта вакцина менее эффективная, чем другие"*

*"Я не верю в безопасность вакцин от COVID-19; слишком быстро она была разработана..."*

*"Я очень хотел вакцинироваться от COVID-19, но не смог сесть на автобус, чтобы доехать до клиники"*

**ПОВЕДЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ВАКЦИНАЦИИ**

# Что такое недоверие к вакцинации?

- **Задержка в принятии или отказ от вакцинации,** несмотря на доступность таких услуг
- **Сложные и зависящие от контекста причины,** меняющиеся в зависимости от времени, места и вакцины

Готовность принять вакцину зависит от ряда взаимосвязанных факторов

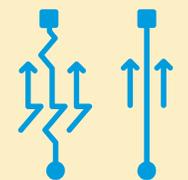
Повышение доверия к вакцине, вакцинатору и системе здравоохранения



Большинство людей принимают вакцинацию, некоторые не уверены и будут задавать вопросы, отказываются лишь некоторые.

# Факторы, влияющие на недоверие к вакцине от COVID-19

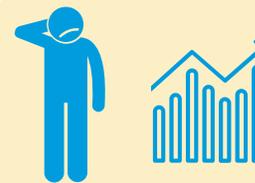
НАЖМИТЕ КАЖДЫЙ КРУГ ДЛЯ  
БОЛЕЕ ПОЛНОЙ ИНФОРМАЦИИ



**Удобство**



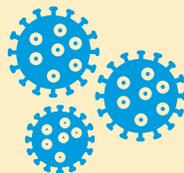
**Люди,  
отрицающие  
вакцинацию**



**Озабоченность  
по поводу  
безопасности**



**Политика  
вакцинации  
от COVID-19**



**Низкий  
ожидаемый  
риск  
заражения**



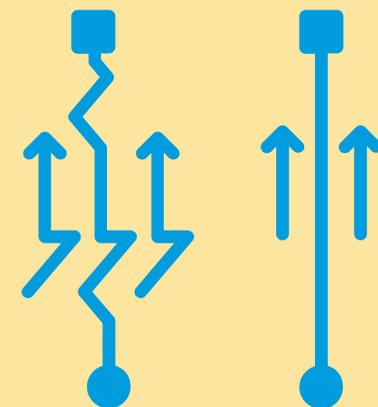
**Культурные и  
социально-  
экономические  
различия в  
принятии  
вакцины**



**Иждивенчество**

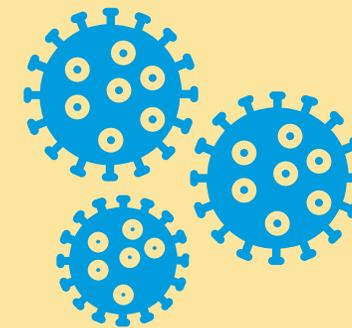
НАЖМИТЕ, ЧТОБЫ  
ПРОДОЛЖИТЬ  
ОБУЧЕНИЕ

Некоторые люди сталкиваются с проблемами, связанными с высокой ценой вакцин и их наличием; это блокирует их физическую возможность и решение пройти вакцинацию.



НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к  
ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА НЕДОВЕРИЕ  
К ВАКЦИНАМ от COVID-19

Некоторые здоровые и  
молодые люди верят в  
отсутствие риска  
заразиться **COVID-19**.



НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к  
ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА НЕДОВЕРИЕ К  
ВАКЦИНАМ от COVID-19

Часть людей, которые не собираются вакцинироваться от COVID-19, являются убежденными противниками вакцинации и часто верят в теории заговора.



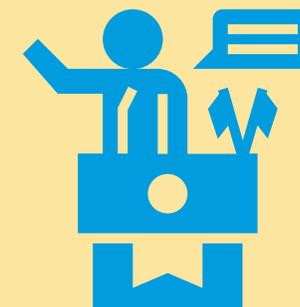
НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к  
ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА  
НЕДОВЕРИЕ К ВАКЦИНАМ от COVID-19

Многие люди понимают необходимость вакцинации от COVID-19, но **обеспокоены безопасностью** в связи с необычно быстрым процессом разработки вакцин.



НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к  
ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА  
НЕДОВЕРИЕ К ВАКЦИНАМ от COVID-19

Во многих странах COVID-19, а также меры, направленные на борьбу с ним (включая вакцинацию), крайне политизированы.



НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к  
ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА  
НЕДОВЕРИЕ К ВАКЦИНАМ от COVID-19

Группы, которые часто сталкиваются с **неравенством в доступе к медицинскому обслуживанию** (т.е., иммигранты, беженцы, расовые группы, ЛГБТ, бездомные или люди с низким доходом, люди с ограниченными возможностями и другие маргинализованные группы населения), могут не иметь доступа к программам вакцинации.

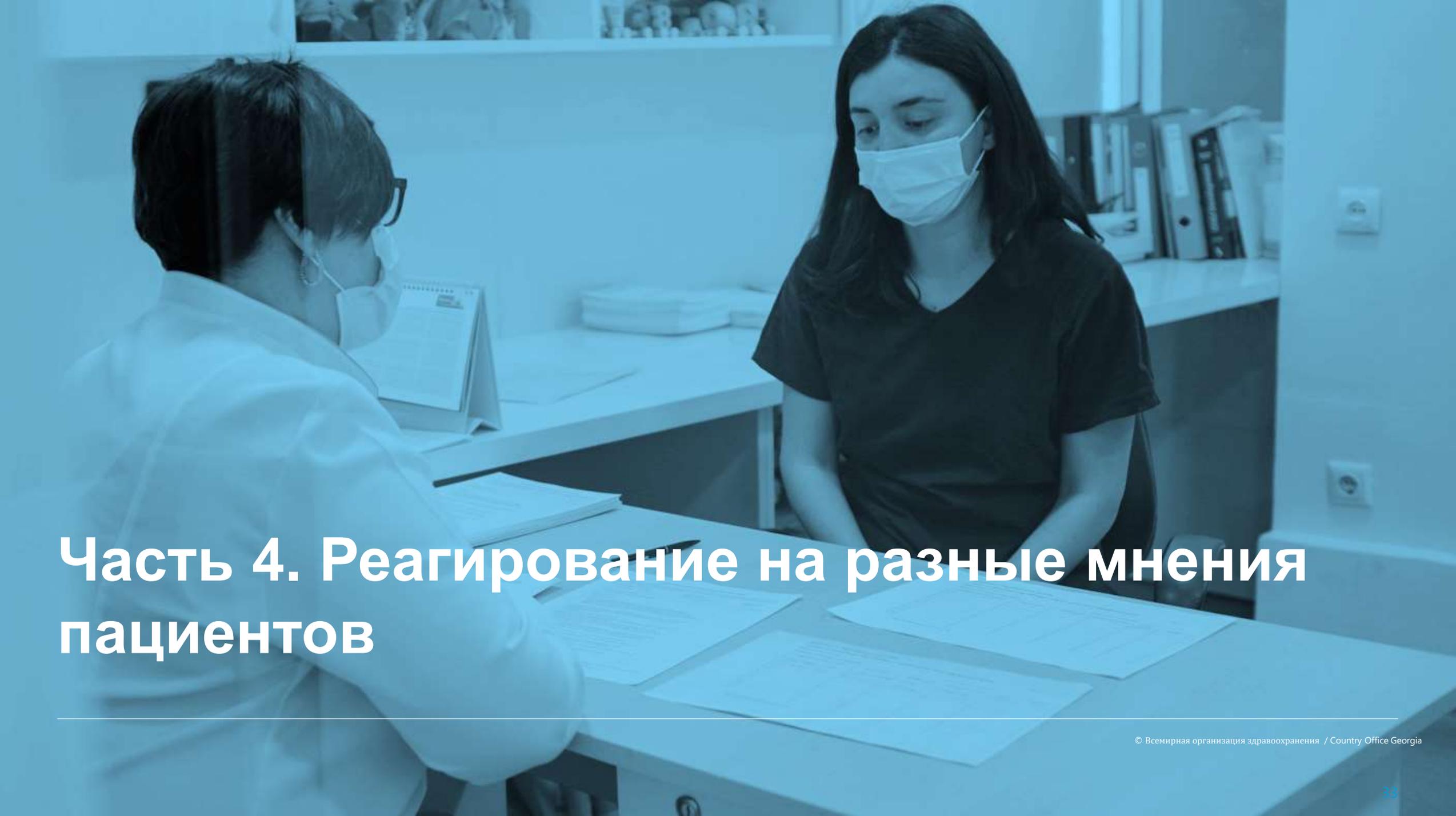


НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к  
ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА  
НЕДОВЕРИЕ К ВАКЦИНАМ от COVID-19



Некоторые люди решают стать «**иждивенцами**», позволяя другим пройти вакцинацию, полагая, что получат положительный эффект коллективного иммунитета без нее.

НАЖМИТЕ ЗДЕСЬ, ЧТОБЫ вернуться к ФАКТОРАМ, ВЛИЯЮЩИМ НА НЕДОВЕРИЕ К ВАКЦИНАМ от COVID-19



# Часть 4. Реагирование на разные мнения пациентов

# Как я определяю недоверие к вакцинации?

1. Начните беседу, предполагая принятие вакцинации пациентом:

*“Мария, вы имеете право на вакцинацию от COVID-19 уже сегодня.”*

*“Мария, пора сделать прививку от COVID-19.”*

2. Выслушайте ответ и определите, насколько пациент воспринимает мое предложение.



# В каждой категории люди могут высказывать одну или несколько причин....

## Лица с положительным восприятием

- Намерены вакцинироваться, потому что понимают важность.
- Сторонники иммунизации или группы «идем вместе, будем заодно».
- Могут возникнуть вопросы о безопасности вакцины и побочных эффектах.
- Имеют хорошие отношения со своим врачом и доверяют медработникам.
- Не имеют подробных знаний о вакцинации.
- Есть вопросы по процессу, например, чего ожидать во время и после вакцинации.
- Требуется информация о том, что делать с распространенными реакциями и когда обращаться за медицинской помощью.
- Нужна информация, которая поможет ответить на вопросы друзей или семьи.

## Лица, не доверяющие вакцинации

- Сосредоточены на вопросах или опасениях по поводу безопасности вакцин.
- Выражают сомнения в безопасности и необходимости вакцинации.
- Задают много (иногда написанных) вопросов.
- Не намереваются полностью отказываться от вакцинации, скорее планируют вакцинацию, откладывают или отказываются от нее.
- Имел неприятный опыт, например, побочное проявление после иммунизации (ПППИ).
- Недоверие к медработникам и/или государственным органам
- Слышали или читали что-то пугающее.
- Готовы полагаться на коллективный иммунитет.

## Лица, отказывающиеся от вакцинации

- Никогда не вакцинировались и прекратили вакцинироваться.
- Придерживаются существующей философской позиции в отношении вакцинации или религиозных убеждений.
- Объединяются в сообщества с лицами с религиозными, философскими или альтернативными убеждениями.
- Имели отрицательный опыт работы с медицинской системой (например, ПППИ).
- Совершенно не хотят обсуждать вакцинацию.
- Хотят отказаться от медицинского обслуживания.
- Считают, что управляемые инфекции (УИ), доброкачественны или полезны.
- Не доверяют фармацевтическим препаратам и традиционной медицине.
- С большей вероятностью обратятся за дополнительной и альтернативной медицинской помощью.

# Как реагировать на недоверие к вакцинации?

Адаптируйте свой разговор к тому, что вы слышите



## Принимаю все

1. Спросите о противопоказаниях и мерах предосторожности.
2. Спросите, есть ли вопросы.
3. Делитесь знаниями:
  - предупреждение о побочных эффектах
  - снижение боли
4. Объясните процесс.
5. **Вакцинируйте и поздравьте.**
6. Сразу же запишите пациента на прием для введения второй дозы, ближе к сроку отправьте напоминание.
7. Отслеживайте состояние после вакцинации.

## Не доверяю вакцинации

Начните беседу, используя технику **мотивационного интервью**.

## Отказываюсь от всего

1. **Не отпускайте, признайте факт отказа.**
2. Не спорьте – выражайте озабоченность.
3. С разрешения собеседника поделитесь информацией.
4. Дайте **настоятельную рекомендацию**.
5. Поделитесь экспертной информацией или предложите направление к специалисту или к местному активисту (если таковой имеется).
6. Информировать о рисках отказа от вакцинации: например, отсутствие защиты от COVID-19, можно заболеть, может возникнуть потребность в специализированной медицинской помощи... а также следите за уровнем заболеваемости в сообществе.
7. **Оставьте возможность для обсуждения.**

# Как ответить согласившимся вакцинироваться

- Ваша цель – **вакцинировать и поздравить**.
- Разговор должен быть коротким и прямым.
- Проведите опрос на наличие противопоказаний и разъясните меры предосторожности.
- Старайтесь не спровоцировать недоверие к вакцинации, отвечая на заданные вопросы (если таковые будут), признавая имеющуюся озабоченность и делаясь информацией, включая данные о побочных проявлениях и стратегии по сокращению боли.
- Объясните процесс и необходимость соблюдения защитных мер после вакцинации для профилактики передачи вируса.
- Сразу же назначьте пациенту время посещения для введения второй дозы и вышлите напоминание.



# Как отвечать **отказывающимся** от **вакцинации**

- **Цель – создать доверие и привлечь к вакцинации.**
- Беседа должна быть краткой.
- **Не отменяйте прием** – каждый визит это дополнительная возможность вернуться к обсуждению необходимости вакцинации.
- Избегайте противостояния.
- Прежде чем представлять факты, попросите разрешения.
- Будьте настойчивы, дайте **убедительные рекомендации по вакцинации.**
- Предоставьте экспертную информацию или направьте на консультацию к специалисту или местному активисту (если таковой имеется).
- Проинформируйте без предвзятости о рисках, связанных с отказом от вакцинации.
- Оставьте возможность продолжить обсуждение.

## Отказ

Не отменяйте прием

Не спорьте – сконцентрируйтесь на вопросах, вызывающих озабоченность

С разрешения пациента поделитесь информацией

## Дайте убедительные рекомендации

Предоставьте экспертную информацию/предложите направление к другому специалисту

Проинформируйте о рисках

Оставьте дверь открытой

# Как реагировать на сомнения относительно вакцинации с помощью **МОТИВАЦИОННОГО интервью (МИ)**

- МИ – это лично-ориентированный подход к общению.
- Создан для поддержки мотивации и стремления человека к изменениям.
- Направлено на выявление и исследование причин нерешительности и изменения отношения и поведения.
- Требует **партнерства, принятия, сострадания и воспоминаний.**



# Навыки мотивационного интервью для вакцинации

## Навыки

Открытые вопросы

Рефлексивное  
слушание

Подтверждение

Подведение  
итогов

## Задачи

Изучите причины нерешительности  
(что, как, скажи, почему)

**Простое размышление:** повторяйте  
то, что говорит человек  
**Комплексное размышление:** что, по  
вашему мнению, означает человек

Поощряйте людей и подчеркивайте  
их сильные стороны

Обобщите результаты обсуждения и  
сформулируйте конкретные  
действия

## Примеры

*Что вы поняли?  
Скажите, что вы слышали?*

*Вы боитесь побочных эффектов.  
Вы хотите сделать лучший выбор  
для своего здоровья.*

*Вы беспокоитесь о своем здоровье.  
Вы нашли время, чтобы найти  
информацию о вакцинации.*

*Вот что я слышал ... я что-нибудь  
пропустил?  
Переход к действию: вакцинация,  
направление, контрольный визит*

# Уважительно делитесь знаниями ради укрепления доверия

Метод взаимодействия для дальнейшего **изучения проблем и обмена информацией для решения конкретных проблем пациентов.**

## Выясняйте

Спросите, что пациент знает, и попросите разрешения дополнить его знания

*«Что вы знаете о побочных эффектах вакцинации?»*

*После ответа:*

*«Если вы согласны, могу дать вам дополнительную информацию».*

## Делитесь

Предоставьте научно обоснованную информацию/советы с учетом интересов

*«Большинство побочных эффектов вакцины от COVID-19 незначительные и не должны длиться дольше 3 дней, это...»*  
*«Исследования безопасности показывают, что серьезные аллергические реакции редки и...»*

ПРИМЕЧАНИЕ. Возможность дать свои **настоятельные рекомендации** вакцинироваться и объясните почему.

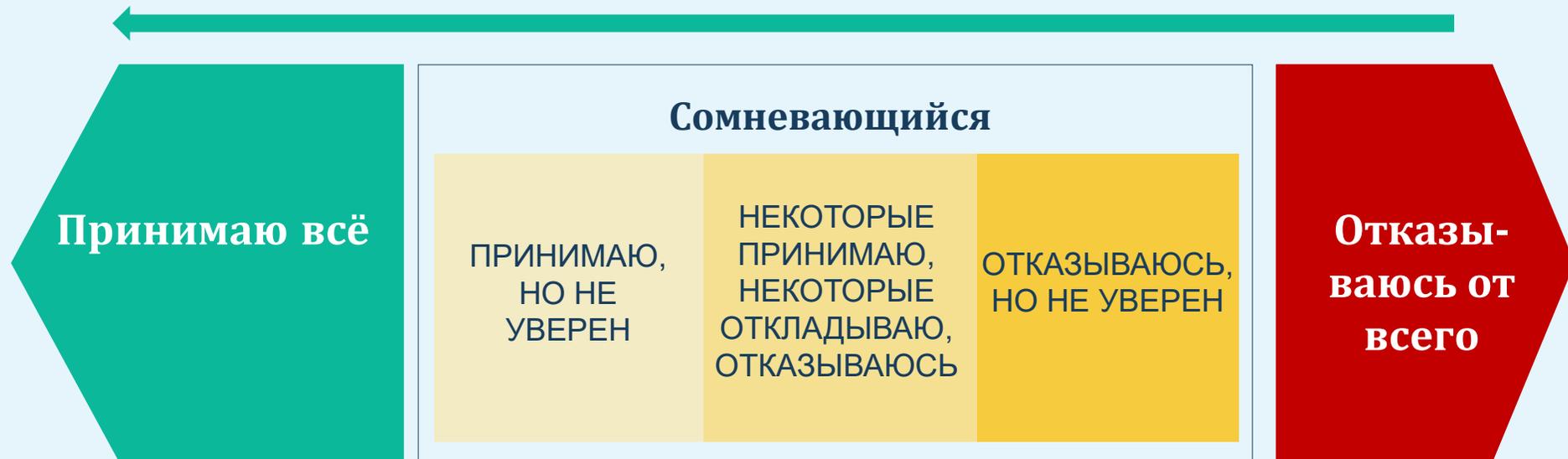
## Проверяйте

Подтвердите понимание и ожидаемое поведение на основе этой информации

*«После нашей беседы, каково ваше решение? Помните, я готова помочь обсудить любые вопросы, которые могут у вас возникнуть».*

# Цель беседы при нерешительности пациента

Для **повышения доверия к вакцинации** и мотивирования пациента **привиться**



# Как вести беседу с пациентом, не решившимся на вакцинацию



Следуйте инструкциям по вакцинации

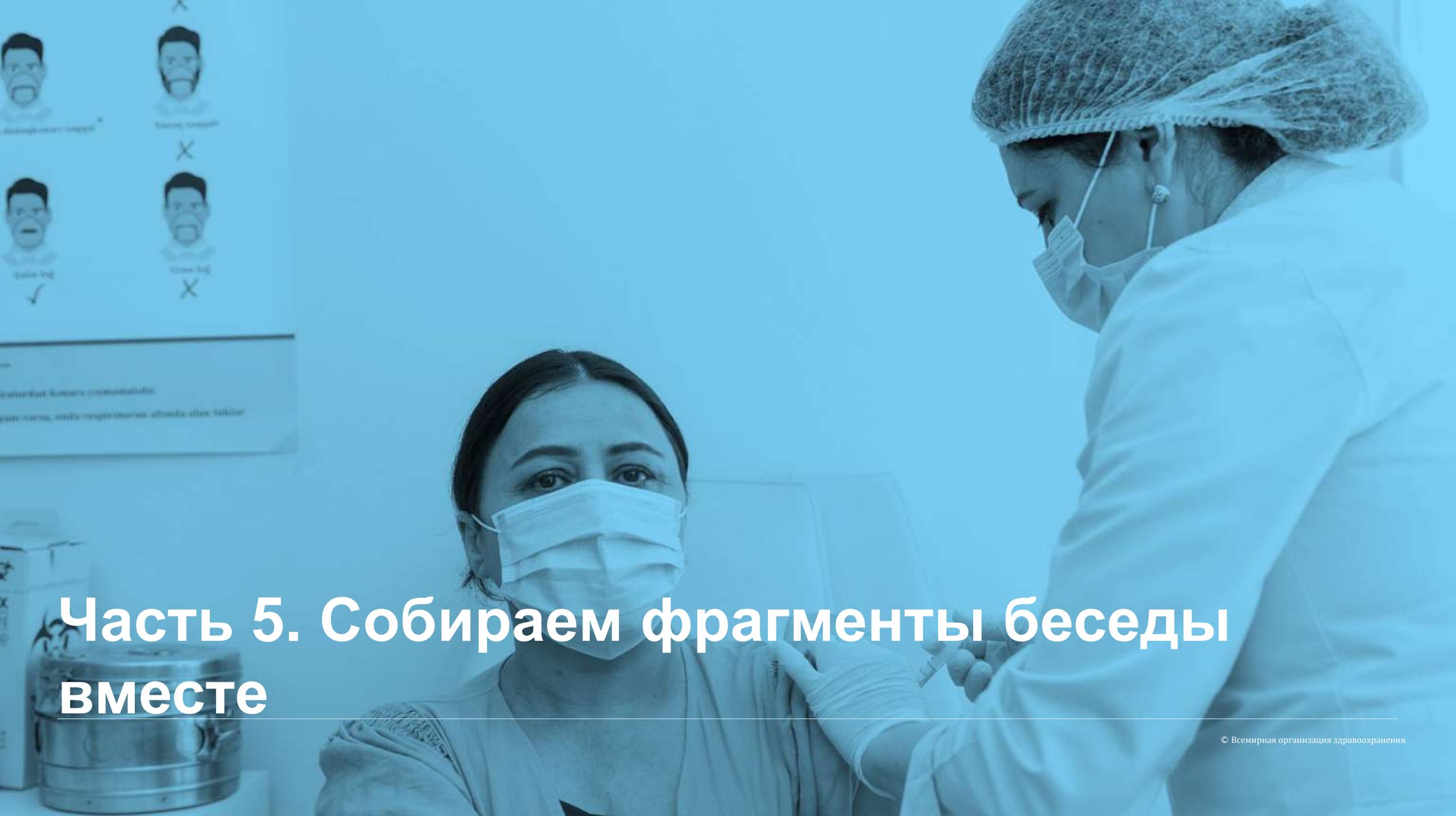
Предложите: экспертную информацию, обратитесь в специализированную службу или к местному активисту; запланируйте новое обсуждение

Следуйте инструкциям в случае отказа от вакцины

Согласие на вакцинацию

Недоверие

Отказ от вакцинации

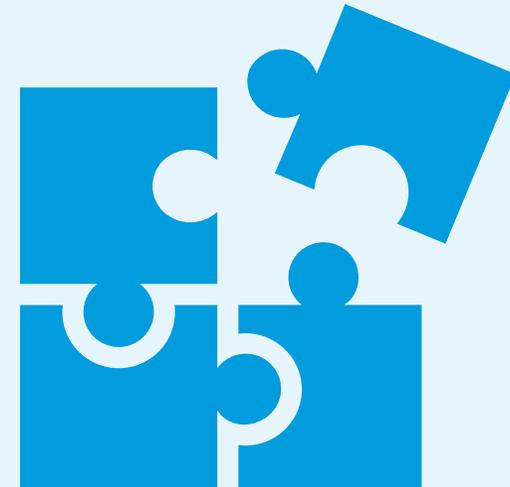


# Часть 5. Собираем фрагменты беседы ВМЕСТЕ

# Адаптация разговора к отношению и убеждениям

Следующие четыре задачи для беседы являются примерами возможных сценариев, с которыми МР могут столкнуться общаясь со взрослыми пациентами относительно вакцинации от COVID-19.

В этих беседах используется рекомендованная структура, основанная на МИ, чтобы ответить на опасения относительно безопасности и эффективности вакцин от COVID-19.



# 1. Пример беседы – пассивный созерцатель

**Касия, женщина 58 лет** с избыточным весом. Она на плановом приеме по поводу диабета 2 типа. В конце приема вы переводите разговор на вакцинацию от COVID-19.

Касия говорит, *«Я знаю о вакцинации от COVID-19, но не уверена, стоит ли мне ее делать. Я слышала, что побочные эффекты хуже самой болезни, но я также беспокоюсь о том, что могу заразиться COVID».*



Коммуникационная стратегия	Ответ
1. Хороший ли Касия кандидат на вакцинацию?	Да. Касия страдает хроническим заболеванием и страдает избыточным весом - два фактора, которые подвергают ее высокому риску тяжелого заболевания COVID-19.
2. Используйте предположительный подход	Предположим, она согласится привиться от COVID-19. <i>«Касия, вы можете привиться от COVID-19 сегодня».</i>
3. Определите, где Касия в отношении принятия вакцинации	Касия показывает неуверенность, обеспокоена побочными эффектам, но не отказывается = колеблется
4. Задайте открытый вопрос	<i>«Расскажите, что вы слышали о побочных эффектах вакцины?»</i>
5. Отрадите и признайте ее опасения	<i>«Похоже, вы хотите сделать лучший выбор для своего здоровья, но вас беспокоят побочные эффекты вакцины».</i>
6. Укажите ее сильные стороны	<i>«Отлично, что вы думаете о том, что лучше для вашего здоровья, и ищете информацию о вакцинации».</i>
7. Выясните- Делитесь- Проверьте	<i>"Если вы не против, я могу дать вам дополнительную информацию".</i>
8. Подведите итог и решите, что делать дальше	<i>Сегодня мы обсуждали побочные эффекты вакцины. Как вы думаете, что вы хотите сделать?</i>

# Ролевая игра: пример беседы №1

3-5 минут для ролевых игр, 5 минут для обсуждения в группах по 2 и более человек

- В небольших группах проведите ролевую игру между двумя членами группы.
- Один участник действует как МР, который применяет принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник -- пациент, «сидящий за забором», описанный на предыдущем слайде.
- Остальные могут быть наблюдателями и высказывать свое мнение после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры прочтите следующий пример беседы и обсудите в группе ответы в ролевой игре.





**Медицинский работник (МР):** Касия, хочу сообщить вам отличную новость: сегодня вы имеете право на вакцинацию от COVID-19. (Используйте предположительное утверждение, предполагая, что Касия пройдет вакцинацию от COVID-19 сегодня)

**Касия:** Я знаю о вакцинации от COVID-19, но не уверена, стоит ли мне ее проходить. Я слышала, побочные эффекты хуже самой болезни, но меня также беспокоит возможность заражения COVID.



**МР понимает, что Касия проявляет неуверенность относительно вакцинации. Ее беспокоят побочные эффекты, но она не отказывается от нее. МР определяет, что Касия не доверяет вакцине.**



**МР:** Хорошо, мы можем поговорить об этом. Расскажите, что вы слышали о побочных эффектах вакцинации? (Открытый вопрос, адаптированный к интересам пациента)

**Касия:** Я знаю, что вакцины защищают нас, но не уверена в этой конкретной вакцине. Я много читала в Интернете об ужасных побочных эффектах вакцин от COVID-19, таких как аллергические реакции. Меня беспокоит то, что я заболею после вакцинации или у меня будет тяжелая реакция, с которой организм не справится.



**МР:** Похоже, вы очень обеспокоены (*эмпатический ответ*). Как вы сказали, вакцина защищает нас от вируса. Похоже, вы хотите сделать лучший выбор для своего здоровья, но вас беспокоят побочные эффекты. (*Задумчивое слушание и признание озабоченности Касии*). Очень хорошо, что вы думаете о том, что лучше для вашего здоровья, и ищете информацию о вакцине. (**Подтвердите и поощряйте сильные стороны**). Если вы не возражаете, я могу дать вам дополнительную информацию. (*Выявить*)

**Касия:** Конечно! Я хочу знать, чем рискую.





**MP:** Конечно! Вы обязательно должны знать о рисках. *(Подтверждение)* Как и в случае со всеми лекарствами, после вакцинации от COVID-19 могут возникнуть побочные эффекты. Основными из них являются боль в месте укола, головная боль, утомляемость, мышечные боли, жар и озноб. Однако эти легкие побочные эффекты проходят через 24-72 часа. Серьезные побочные эффекты, такие как аллергическая реакция, возникают крайне редко. Частота тяжелых аллергических реакций после получения этой вакцины очень низка. Согласно недавнему исследованию безопасности, этот показатель составляет примерно 1 на 200 000 привитых. Чтобы предотвратить такие маловероятные события, людей, которые получают эти вакцины, просят оставаться под наблюдением в течение 15-30 минут после инъекции, чтобы обученный медицинский персонал был под рукой и мог помочь в редких случаях, когда может возникнуть серьезная аллергическая реакция. *(предоставление информации)*

Фактически: риск заражения COVID-19 и серьезного заболевания или серьезных осложнений намного превышает риск вакцинации от COVID-19. Вот почему я настоятельно рекомендую вам сделать прививку сегодня. Помогает ли это понять, чем вы рискуете? *(Проверить)*

**Касия:** Ну..., теперь проще относиться к этому. Спасибо, что нашли время выслушать и понять мои опасения.



**MP:** Рада помочь. После нашей беседы о побочных эффектах вакцины, что бы вы хотели сделать? *(Подведите итог и решите, как поступать дальше)*



## 2. Пример беседы – сомневающийся

**Алекс, мужчина 76 лет,** регулярно испытывает одышку. Пришел к медсестре для проверки артериального давления. Он сообщает ей о получении письма из клиники, в котором рекомендуется выбрать время для вакцинации от COVID-19.

*Алекс говорит: «Я не знаю, можно ли доверять вакцине. Меня смущает то, что она была разработана слишком быстро. Нет уверенности в ее безопасности».*



### Коммуникационная стратегия

1. Хороший ли Алекс кандидат на вакцинацию?
2. Используйте предположительный подход
3. Определите на каком этапе находится Алекс в отношении принятия вакцины
4. Задайте открытый вопрос
5. Отрадите и признайте его опасения
6. Подтвердите и поощрите сильные стороны.
7. Выясните- Делитесь-Проверяйте
8. Подведите итог и решите, что делать дальше

### Ответ

Да, учитывая возраст Алекса, а также факторы риска сердечно-сосудистых и/или респираторных заболеваний.

*«Алекс, письмо правильное, фактически, вы можете пройти вакцинацию сегодня».*

Не доверяет безопасности вакцины, но не отказывается  
= **Не уверен**

*«Что вы знаете о безопасности вакцины?»*

*«Я понимаю, вам кажется, что вакцина разработана в спешке. Вы правы, это было сделано быстро ...»*

*«Замечательно, что вы высказываете свою озабоченность и думаете о проблемах безопасности».*

*«Если вы согласны, могу поделиться с вами некоторой информацией о разработке вакцины и объяснить, почему я рекомендую вам эту вакцину»*

*«Сегодня мы обсудили безопасность вакцины и почему я думаю, что она важна для вашего здоровья, как бы вы хотели поступить?»*

## Ролевая игра: пример беседы №2

3-5 минут для ролевых игр, 5 минут для обсуждения в группах по 2 и более участников

- В небольших группах проведите ролевую игру между двумя участниками группы.
- Один участник выступает в роли МР, который применяет принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник – пациент, «сидящий за забором», описанный на предыдущем слайде.
- Остальные участники могут быть наблюдателями и делать комментарии после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры прочтите следующий пример беседы и обсудите в группе ответы в ролевой игре.



 **Алекс:** Я получил это письмо из клиники. Там указано, что мне нужно записаться на прием для вакцинации от COVID-19.

**МР:** Всё верно, Алекс. На самом деле, вы можете получить вакцину от COVID-19 сегодня.  
*(Предполагаемое заявление)*



 **Алекс:** Не уверен, что доверяю вакцине; меня смущает то, что она была разработана слишком быстро; не уверен в ее безопасности. Эта вакцина меня смущает, не знаю, достаточно ли она проверена ... Может, какие-то шаги были пропущены. Эти компании просто хотят зарабатывать деньги.

**МР понимает, что Алекс проявляет неуверенность в вакцине. Он не верит в ее безопасность, но пока не говорит об отказе. Медсестра считает, что Алекс не доверяет вакцине.**

**МР:** Чувствую ваше беспокойство. Скажите, что вы слышали о разработке вакцины, что заставляет вас сомневаться в ее безопасности? *(Открытый вопрос, адаптированный к интересам пациента)*



 **Алекс:** Ну, я разговаривал со своей семьей и друзьями. Многие люди обеспокоены тем, что вакцина была сделана слишком быстро. Я читал, что на разработку вакцины уходят годы, а на эту -- всего несколько месяцев, так что я просто не знаю, удалось ли решить все вопросы и действительно ли она безопасна.

**МР:** Если я вас правильно поняла, вы беспокоитесь об этой вакцине, потому что она новая и была разработана быстрее, по сравнению с другими вакцинами. *(Рефлексивное слушание)*



 **Алекс:** Да, верно. Мне не хотелось бы быть лабораторной крысой.

 **Алекс:** Согласен, буду рад ..

**МР:** Понимаю ваше беспокойство *(Признание пациента)*. Считаю *важным*, что вы высказали свое беспокойство и думаете о безопасности. *(Подтвердите и поощряйте сильные стороны)*. Если вы согласны, могу поделиться с вами дополнительной информацией о разработке вакцины и объяснить, почему рекомендую ее вам.  
*(Выявить)*





**МР:** Вы правы, вакцина была разработана довольно быстро, по сравнению с другими вакцинами.

*(Признание пациента)*

Из-за высокого риска COVID-19 и нарастающих темпов распространения вируса в мире, клинические испытания прошли быстрее, чем это было возможно с другими вакцинами. Это стало возможным потому, что десятки тысяч людей быстро записались для участия в испытаниях вакцин. Обычно для набора добровольцев в отношении других вакцин уходит 12–18 мес. В случае с COVID-19 в разработку вакцины было быстро вложено много ресурсов, в том числе были привлечены ученые со всего мира, а также инвестиции. Все вакцины должны пройти доклинические и три фазы клинических испытаний. Тестирование вакцин прошло все этапы, при этом разработчики вакцин проводили несколько этапов процесса одновременно для оперативного получения максимального объема данных. *(Предоставление информации)*

Для вакцин от COVID-19 регуляторные органы устанавливают строгие стандарты безопасности, качества и эффективности; все они должны быть соблюдены, прежде чем вакцина может быть разрешена к использованию. До сих пор ни в одном из испытаний вакцины не сообщалось о каких-либо серьезных проблемах с безопасностью. После того, как вакцины разрешены к использованию, данные о безопасности постоянно контролируются национальными органами и ВОЗ. *(Предоставление информации)*

Помогла ли вам эта новая информация прояснить ситуацию? *(Проверка)*



**МР:** Да, важно, чтобы вы были проинформированы *(построение взаимопонимания и доверия)*. Что касается побочных эффектов, они могут быть легкими, например, боль в руке, головная боль, усталость, мышечные боли, лихорадка и озноб. Самое главное, что у вас также будет защита от COVID-19. Я очень рекомендую эту вакцину для защиты вашего здоровья. Без вакцины вы будете уязвимы для серьезной инфекции, которая может уложить вас в больницу. Могу уверенно сказать вам, что преимущества вакцины намного перевешивают риски. *(Сильная рекомендация) (Пауза для размышлений)* У вас есть еще вопросы о вакцине, которые вы хотели бы обсудить? *(Проверка)*

**Алекс:** Помогла. Ваша дополнительная информация очень полезна. Но, всё-таки, как насчет побочных эффектов вакцины?



**Алекс:** Нет, думаю, теперь стало понятнее



**МР:** Итак, Алекс, после нашей беседы о безопасности вакцины, согласны ли вы привиться сейчас? *(Обобщите и примите решение о действии)*

# 3. Пример беседы – оппонент

**Ева - 42-летняя медсестра**, работает в учреждении длительного ухода. Она у вас на приеме с жалобами на боли в спине. Вы пользуетесь случаем и предлагаете ей привиться от COVID-19.

Ева отвечает: «Ни за что! Я не верю в вакцины, от которых можно заболеть, к тому же я уже болела COVID в прошлом году, так что у меня есть естественная защита».



Коммуникационная стратегия	Ответ
1. Хороший ли Ева кандидат на вакцинацию?	Да. Условия работы Евы подвергают ее повышенному риску заражения вирусом.
2. Используйте предположительный подход	<i>«Сегодня вы имеете право на вакцинацию от COVID-19».</i>
3. Определите на каком этапе находится Ева в отношении принятия вакцины	Заявляет, что никогда не вакцинируется, может занимать философскую позицию = <b>отказывается от всего</b>
4. Не спорьте, изучите причины беспокойства	<i>«Хотелось бы понять ваше решение, не могли бы вы рассказать подробнее...»</i>
5. Признайте ее озабоченность и поделитесь знаниями с разрешения	<i>«Вижу, вы много думали об этом, и понимаю, что вас беспокоят вакцины. Если не возражаете, хотел бы высказать свое мнение».</i>
6. Дайте свою настоятельную рекомендацию	<i>«Учитывая чрезвычайно высокий риск заражения COVID-19 на рабочем месте, настоятельно рекомендую вам сделать прививку».</i>
7. Поделитесь экспертной информацией и/или предложите направление к специалистам, если таковые имеются	<i>«Хотели бы вы вместе со мной рассмотреть возможность вакцинации от COVID-19? Это может помочь вам взвесить риски вакцины и болезни».</i>
8. Сообщите о рисках в случае отказа от вакцинации	<i>«Насколько я понимаю, вы сегодня решили не проходить вакцинацию. Хочу пояснить вам, что это значит... »</i>
9. Оставьте дверь открытой для дальнейшего обсуждения	<i>«Вы всегда можете вернуться ко мне для еще одной беседы».</i>

## Ролевая игра: пример беседы №3

3-5 минут для ролевых игр, 5 минут для обсуждения в группах по 2 и более участников

- В небольших группах проведите ролевую игру между двумя участниками группы.
- Один участник выступает в роли МР, который применяет принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник – пациент, «оппонент», описанный на предыдущем слайде.
- Остальные участники могут быть наблюдателями и делать комментарии после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры прочтите следующий пример беседы и обсудите в группе ответы в ролевой игре.





**МР:** Ева, ваша работа в доме для престарелых чрезвычайно важна, особенно, во время пандемии. Вас считают важным работником. Как вам хорошо известно, учреждения длительного ухода предрасположены к вспышкам инфекций, поэтому для вас очень важно защитить свое здоровье, чтобы вы могли продолжать свою важную работу. У меня хорошие новости: сегодня вы имеете право на вакцинацию от COVID-19 (*Предполагаемое заявление*), это обеспечит вам повышенную защиту.

**Ева:** Ни за что! Я не верю вакцинам. К тому же, в прошлом году я уже болела COVID, так что у меня есть естественная защита.



**МР понимает, что Ева сигнализирует о том, что она никогда не вакцинируется, и предпочитает естественный иммунитет. Она может придерживаться философской позиции по поводу вакцинации, которая заставляет ее думать, что вакцины небезопасны = отказывается от всего.**



**МР:** Ева, я хотел бы понять ваше решение. Не могли бы вы рассказать подробнее, почему вы не верите в вакцину? (*Не обсуждайте и не исправляйте дезинформацию. Изучите проблему*)

**Ева:** Я много читала в Интернете о том, как вакцины могут вызывать заболевание. Вот почему я никогда не делаю прививку от гриппа. В любом случае, я просто считаю, что для меня лучше естественная защита.



**МР:** Я вижу, вы много думали об этом, и понимаю, что вас беспокоят вакцины. (*Подтверждение*) Если не возражаете, я хотел бы поделиться с вами своим мнением. (*Делитесь знаниями с разрешения*)

**Ева:** Конечно ... .. но могу сказать, что сегодня я вакцинироваться не буду.





**МР:** Ничего страшного. Вы правы, после заражения COVID-19 в организме вырабатываются антитела, обеспечивающие защиту от инфекции. Однако эксперты пока не знают, как долго человек защищен от повторного заболевания после выздоровления. Естественный иммунитет также у всех людей разный. Могу заверить вас, что вакцина от COVID-19, которую мы используем -- лучший способ предотвратить повторное заболевание. Она совершенно безопасна, и серьезные побочные эффекты возникают редко. Фактически, данные о безопасности постоянно контролируются экспертами; при возникновении проблемы, проводятся новые исследования для проверки сопоставимости результатов. *(Предоставление информации)*

Из-за серьезных рисков для здоровья, связанных с COVID-19, и возможности повторного заражения, настоятельно рекомендую пройти вакцинацию независимо от того, болели вы COVID-19 раньше. *(Дайте свою настоящую рекомендацию)* Тем более, что на своем рабочем месте вы подвергаетесь высокому риску заражения COVID-19.

Предлагаю вам пособие, которое поможет принять решение о вакцинации от COVID-19; можете взять его с собой домой. Он поможет вам взвесить риски, связанные с вакцинацией и болезнью. *(Делитесь надежными ресурсами, адаптированными к интересам пациента)*



**МР:** Насколько я понимаю, вы решили не прививаться сегодня. Знайте, что вы берете на себя большую ответственность. Это означает, что если вы обнаружите у себя какие-либо из этих признаков и симптомов, вам следует обратиться за медицинской помощью. *(Предложите печатную информацию о признаках и симптомах заражения COVID-19)*. Вы можете помочь защитить себя и других, часто мыть руки и надевать маску, закрывающую рот и нос, однако имейте в виду, что риск повторного заражения все еще существует. *(Сообщите о рисках и ответственности за отказ от вакцинации)*

Вы можете прийти в клинику в любое время, если у вас возникнут вопросы или вы передумаете. *(Оставьте дверь открытой для дальнейшего обсуждения)*

**Ева:** Думаю, я могла бы просмотреть его, но меня не покидает чувство осторожности.



**Ева:** Хорошо, спасибо



## 4. Пример беседы – действовать сообща

Мария, 80-летняя женщина, пришла в клинику сделать анализ крови и обращается к медсестре: «Могу ли я вакцинироваться от COVID-19? Боюсь заразиться COVID и очень хочу снова увидеть своих внуков».



Коммуникационная стратегия	Ответ
1. Хороший ли Мария кандидат на вакцинацию?	Да, по возрасту.
2. Определите на каком этапе находится Мария в отношении принятия вакцины	Мария просит вакцинировать ее и проявляет признаки мотивации = <b>воспринимает положительно</b>
3. Спросите о противопоказаниях и мерах предосторожности	Если есть, уточните информацию и варианты, основанные на ответах пациента; предложите направление к специалисту. Если нет, переходите к 4.
4. Спросите, есть ли у нее вопросы.	<i>«У вас есть вопросы, прежде чем мы сделаем вам прививку?»</i>
5. Делитесь знаниями и объясняйте процесс	Расскажите о возможных реакциях и способах уменьшения боли. Объясните, как вводится вакцина и чего ожидать.
6. Вакцинируйте и поздравьте	<i>«Поздравляю, вы сделали значительный шаг к защите своего здоровья».</i>
7. Запишите ее на прием для 2-й дозы и отправьте напоминание	<i>«Давайте назначим встречу через 3-4 недели для введения следующей дозы».</i>
8. Дайте пояснения по действиям после вакцинации	<i>«Чтобы предотвратить распространение вируса, рекомендую вам продолжать...»</i> <i>«Прошу вас посидеть 15 мин., пока за вами будут наблюдать»</i>

## Ролевая игра: пример беседы №4

3-5 минут для ролевых игр, 5 минут для обсуждения в группах по 2 и более человек

- В небольших группах проведите ролевую игру между двумя членами группы.
- Один участник играет роль МР, который применяет принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник – пациент, «действующий сообща», описанный на предыдущем слайде.
- Остальные участники могут быть наблюдателями и делать комментарии после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры прочтите следующий пример беседы и обсудите в группе ответы в ролевой игре.





**МР:** Здравствуйте, Мария! я так понял, что вы хотели бы привиться от COVID-19 сегодня.

**Мария:** Всё верно, боюсь заразиться COVID и очень хочу снова увидеть своих внуков ...



**Мария просит привить ее от COVID-19 и проявляет признаки мотивации = положительное отношение**



**МР:** Понимаю ваше беспокойство (*налаживание взаимопонимания*). Приятно слышать, что вы готовы к вакцинации. (*Одобрение*) Во-первых, мы хотим убедиться, что вакцинация будет безопасной для вас. Заполнили ли вы вопросник перед вакцинацией? Это поможет нам определить отсутствие причин, по которым вам не следует делать прививку от COVID-19 сегодня. (*Спросите о противопоказаниях и мерах предосторожности*)



**МР:** Отлично! Я вижу, что вы действительно можете быть вакцинированы от COVID-19. У вас есть вопросы перед введением вакцины? (*Спросите, есть ли вопросы*)

**Мария:** Да, вот он



**МР:** Отличный вопрос. Давайте поговорим о возможных побочных эффектах вакцины и о том, что можно сделать для их облегчения. Вакцина от COVID-19 вводится инъекцией в плечо. Когда игла входит, вы можете почувствовать легкий укол. После этого мы хотим, чтобы вы остались здесь на 15 минут, чтобы убедиться в отсутствии аллергических реакций. (*Объясните процесс*). Что касается некоторых распространенных побочных эффектов, у вас может быть слабая боль и припухлость в месте инъекции, или слегка повышенная температура и ломота в теле. Важно помнить, что эти побочные эффекты указывают на то, что ваш организм хорошо реагирует на вакцину. Обычно они проходят в течение нескольких дней после вакцинации, но если по какой-то причине они сохраняются дольше, обратитесь в клинику. Чтобы уменьшить боль, можно наложить на болезненный участок чистую прохладную влажную салфетку. Если поднялась температура, обязательно пейте много жидкости. (*Делитесь знаниями: предупреждайте о побочных эффектах и уменьшении боли*). Вторую дозу следует ввести через 3-4 недели. Первая доза начинает формировать защиту, однако необходима и вторая доза; она дает максимальную защиту, создаваемую вакциной. (*Объясните процесс*)

**Мария:** Да, хотелось бы знать, больно ли это?



**Мария:** Понятно, спасибо за информацию





**МР:** Хорошо, давайте приступим к вакцинации.

## МР вакцинирует Марию.



Поздравляю, вы сделали значительный шаг в защите своего здоровья. *(Сделайте прививку и поздравьте)* Итак, чтобы не забыть, давайте назначим еще один прием через 3-4 недели для получения следующей дозы. Ближе к дате вам будет выслано напоминание *(запишите на прием для 2-й дозы и отправьте напоминание)*



**МР:** Мария, хочу сообщить вам, что организму требуется время, чтобы выстроить защиту после любой вакцинации. Вакцины от COVID-19 предусматривают введение двух доз; они могут не защитить вас в течение 1-2 недель после введения 2-й дозы. Поэтому очень важно продолжать выполнять все меры защиты себя и других, в том числе носить маску, закрывающую рот и нос, вне дома, находиться на расстоянии не менее 1 метра от других, часто мыть руки и стараться избегать тесных закрытых помещений с большим числом людей. *(Просмотрите шаги после вакцинации)*



**МР:** Было приятно видеть вас сегодня; скоро мы снова увидимся, когда вы придете для получения следующей дозы. Сейчас покажу вам, где вы можете подождать 15 минут, пока за вами будут наблюдать. *(Поствакцинальные этапы)*

**Мария:** Спасибо!  
Вроде, всё ясно.



**Мария:**  
Приятно знать!



**Мария:** Спасибо



# Построение разговора

**Активно** слушайте, чтобы понять проблемы пациентов, представить вакцинацию так, чтобы она стала важной для них.

Экономно используйте факты – слишком большой объем может запутать.

**Избегайте жаргона**  
Используйте язык и контент, понятные пациенту.

**Истории могут быть сильными и захватывающим и**  
- особенно если они личные.

**Четко и позитивно излагайте данные.**  
(например, лучше сказать «безопасен на 99%», чем «риск побочных эффектов 1%»).

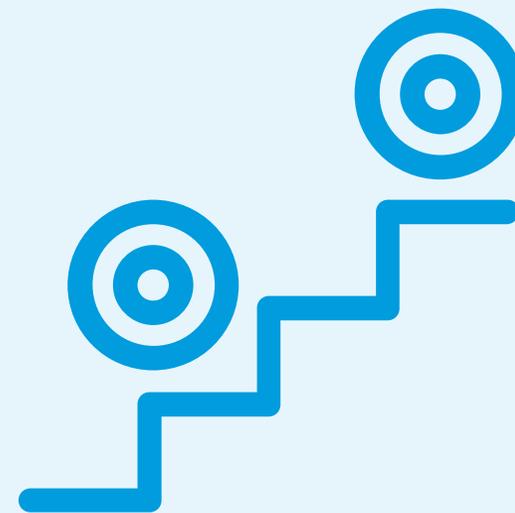
**Уважайте информированно** решение пациента.

**Будьте непредвзятым** и не вступайте в конфронтацию.

**Стройте доверие**

# Имейте в виду ...

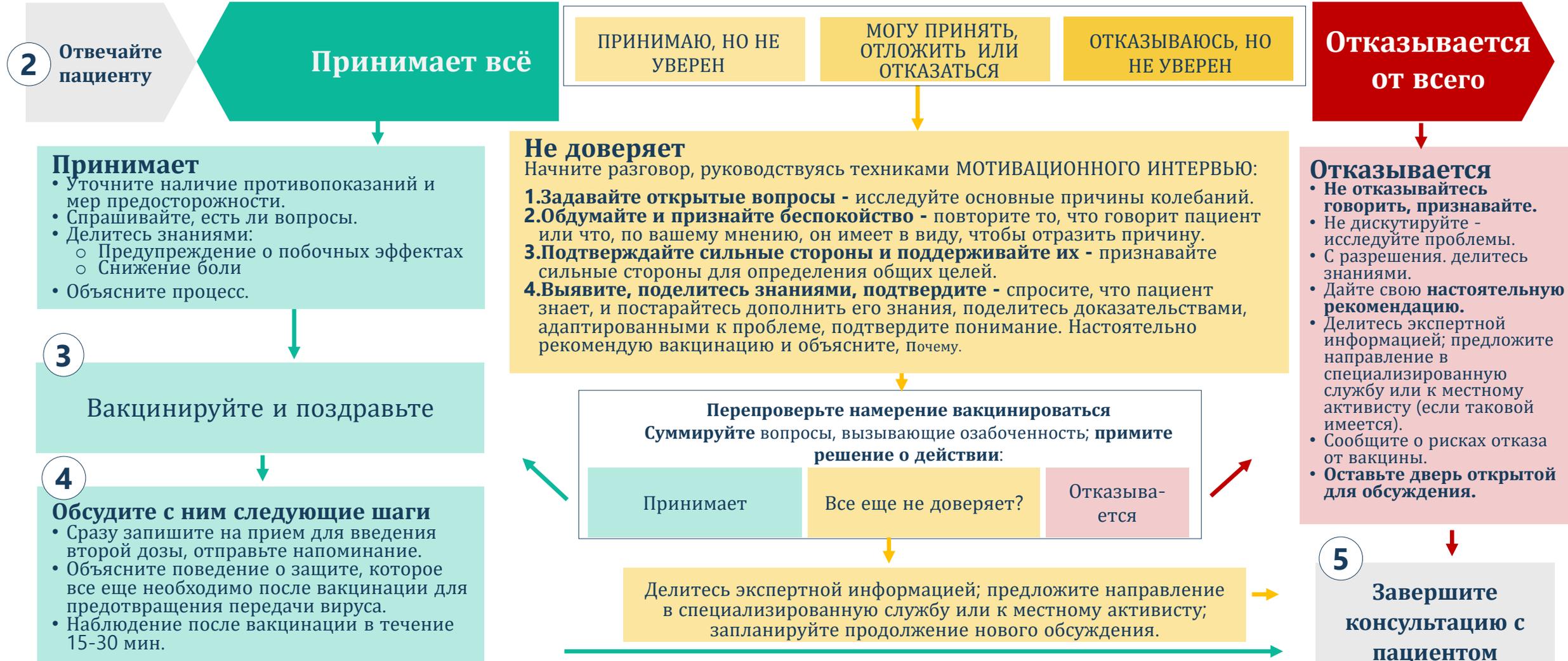
- Долгосрочная цель этих разговоров – побудить пациента сказать «да». Это может занять не одно посещение. Краткосрочная цель может заключаться в том, чтобы завоевать его доверие.
- Беседы, которые побуждают пациента исследовать причины сомнений, могут помочь повысить уверенность и доверие к вакцине от COVID-19.
- **Соответствующее обучение и практика могут привести к положительным результатам.**



# Алгоритм общения о вакцинации от COVID-19 для медицинских работников

- 1** Выявите наличие недоверия к вакцинации
- Начните с заявления, подразумевающего принятие вакцины:
  - «Вы имеете право на вакцинацию от COVID-19 уже сегодня».
  - «Пришло время получить вакцину от COVID-19».
  - Слушайте и определяйте на каком этапе находится пациент:

## Не доверяет



# Пример сообщений для медработников

## Выявите недоверие к вакцинации\*

Начните с заявления, предполагающего принятие вакцинации чтобы принять ее как данность и показать свою уверенность в ней

«Сегодня вы имеете право на вакцинацию от COVID-19».

«Пришло время пройти вакцинацию от COVID-19».

Выслушайте пациента и определите на каком этапе восприятия вакцинации он находится

**Принимает всё**

«Я готов»

**ПРИНИМАЕТ, НО НЕ УВЕРЕН**

«Хорошо, думаю прививаться, но...»

**Сомневается**

**ПРИНИМАЕТ НЕКОТОРЫЕ, ДРУГИЕ ОТКЛАДЫВАЕТ /ОТКАЗЫВАЕТСЯ**

«Не уверен ... Не знаю... Буду ждать, пока другие вакцинируются».

**ОТКАЗЫВАЕТСЯ, НО НЕ УВЕРЕН**

«Нет, не уверен, что это мне подходит»

**Отказывается от всего**

«Вакцины опасны, я ни за что не буду прививаться».

\*Большинство людей принимают вакцинацию, некоторые – сомневаются и у них есть вопросы, лишь малая часть – отказываются вообще

# Пример сообщений для медработников

## Как реагировать на сомнения: мотивационное интервью

Если пациент колеблется, начните разговор, руководствуясь техниками мотивационного интервью:



### Открытые вопросы:

«Что вас больше всего беспокоит в этой вакцине?»

«Расскажите, что вы слышали о вакцинации?»

### Размышляйте и признайте опасения:

«Я понимаю, вы хотите сделать лучший выбор для своего здоровья, но опасаетесь побочных эффектов этой вакцины».

«Понимаю, что может быть трудно выбрать нужную информацию».

### Подтверждайте сильные стороны и поддерживайте

«Вижу, вы много читали и думали об этой вакцине».

### Выявляйте, делитесь знаниями и проверяйте

«Что вы знаете о побочных эффектах этой вакцины?»

«Если вы согласны, могу поделиться информацией о побочных эффектах».

«Помогает ли эта новая информация я прояснить побочные эффекты?»

### Подведите итог и решите, что делать дальше

«Похоже, вас в основном беспокоят побочные эффекты. Теперь, когда мы обсудили самые распространенные, что вы хотели бы сделать?»

# Пример сообщений для медработников

## Частые вопросы, вызывающие озабоченность у пациентов:

**Побочные проявления**

*«Не уверен в вакцинации; похоже, что побочные эффекты даже хуже, чем болезнь».*

**Безопасность**

*«Не знаю, что делать. Многие знакомые говорят, что вакцина от COVID-19 была сделана поспешно, поэтому может быть опасной».*

**Качество**

*«Читал в Интернете об этой вакцине от COVID-19, о том, что она менее эффективна, как другие».*

## Ответы МР с использованием методов мотивационного интервьюирования:

*«Я понимаю, что вы хотите сделать для себя лучший выбор. Какие побочные эффекты вас беспокоят?»*

*«Вижу, вы не уверены в этой вакцине и в том, как она была разработана. Могу я рассказать вам, что я знаю о том, как ее разрабатывали?»*

*«Такое обилие разной информации в Интернете может смутить любого. Социальные сети и веб-сайты могут распространять и ложную информацию. Вы можете получить последнюю информацию о вакцине COVID-19 из источника, которому я больше всего доверяю [укажите надежный источник, доступный на местном уровне]. И я тоже могу ответить на ваши вопросы».*

# Полезные советы относительно ведения беседы

- Слушайте активно, проявляя интерес и беспокойство.
- Не осуждайте и не преуменьшайте озабоченность или вопросы пациентов.
- Будьте уважительны и избегайте споров.
- Отвечайте с сочувствием и пониманием.
- Предлагайте обнадеживающую поддержку.
- Давайте свою настоящую рекомендацию.



1. Gagneur, A. 2020. Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. Can Commun Dis Rep. 46(4):93–7.
2. Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI). 2020. Discussion Guides.
3. WHO. 2017. Conversations to build trust in vaccination.
4. Leask J., et al. 2012. Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. BMC Pediatrics.12:154.



**Часть 6. Активное «завоёвывание»  
доверия и положительного отношения к  
вакцине**

# Общение с пациентами при ограниченном наличии вакцины от COVID-19

## Укрепляйте доверие к вакцинам:

1. Напоминая вашим пациентам: *цель состоит в предоставлении всем желающим легкого доступа к вакцинации от COVID-19 сразу же после получения дополнительных доз вакцины*
2. Предоставляя пациентам источники информации о вакцинах и действиях, которые они могут предпринять до вакцинации, например:

Если вам что-то неясно, узнайте у своего врача о вакцинах от COVID-19 и их преимуществах, а также о последующих действиях.

Продвигайте вакцинацию в своей социальной сети, делитесь точной и своевременной информацией о вакцинах от COVID-19.

Узнайте о планах вакцинации от COVID-19 в вашем сообществе или через орган общественного здравоохранения и спланируйте вакцинацию для себя или членов семьи на случай, если она будет предложена.

Продолжайте соблюдать рекомендуемые меры защиты себя и других от COVID-19.

**Независимо от наличия вакцины: МР могут заранее начинать разговор и рекомендовать вакцину всем взрослым пациентам.**

# Информирование пациентов о том, что происходит после вакцинации

**Содействуйте принятию вакцины, разъясняя, чего ожидать и как себя вести:**

Следует ожидать некоторых побочных эффектов.

Организму нужно время, чтобы сформировать защиту после любой вакцинации. Вакцины от COVID-19, требующие введения двух доз, могут не защитить вас в течение 1-2 недель после введения второй дозы.

Пациентам необходимы 2 дозы вакцины для более продолжительной защиты..\*

Сообщайте медработнику о любых текущих беспокоящих побочных проявлениях.

Ни одна вакцина не эффективна на 100%. Некоторые люди могут заразиться COVID-19 после вакцинации, но его течение будет менее тяжелым.

Пока неизвестно, насколько вакцина защитит нас. Поэтому продолжайте использовать меры защиты себя и других (маска, закрывающая рот и нос + 1 метр социальной дистанции + частое мытье рук, избегайте тесноты, закрытых помещений, близких контактов).

\* В зависимости от типа вакцины, применяемой в клинической практике

# Предлагайте вашим пациентам надежные источники информации о вакцинации от COVID-19

Говоря об информации о вакцинах в Интернете, советуйте своим пациентам:

1. Убедиться в **надежности источника** (т.е. насколько он авторитетный).
2. **Делать акцент на известные / надежные учреждения.** Ищите источники, которые известны своим авторитетом (например, международные организации, министерство здравоохранения, научные учреждения).
3. **Проверять дату,** убедитесь, что информация актуальна и регулярно обновляется.
4. **Избегать коммерческих сайтов.**
5. Будучи полезным источником, **Интернет не может заменить беседу / обсуждение с медицинским работником.**

## Достоверные источники информации для пациентов о вакцинации от COVID-19:

### Источники ВОЗ

[Поиск вакцины против COVID-19](#)

[Коронавирусная инфекция COVID-19. Безопасность вакцин](#)

[Вакцины и иммунизация: безопасность вакцин](#)

[Рекомендации для населения в отношении инфекции, вызванной новым коронавирусом \(COVID-19\)](#)

[Вопросы и ответы по COVID-19 и смежным темам здравоохранения](#)

### Источники Европейского региона

[ECDC, COVID-19 vaccines](#)

[ECDC, Questions and answers on COVID-19: Prevention](#)

[Vaccination Portal: COVID 19 vaccines](#)

[EASPD, What is the coronavirus vaccine? – Easy to read information](#)

[Video of the European Council: COVID-19 Vaccines: Why so fast?](#)

# Лучшие советы по навигации инфодемии



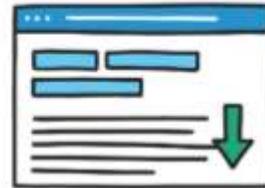
## 1. Оценка источника:

Кто поделился с вами информацией и где вы ее взяли? Даже если это друзья или семья, все равно нужно проверять ее источник



## 5. Изучить подкрепляющие достоверность фактические данные:

Достоверные истории подкреплены фактическими данными



## 2. Читать текст после заголовков

Заголовки могут быть намеренно сенсационными или провокационными



## 6. Проверить свою объективность:

Подумайте могло ли ваше предубеждение повлиять на суждение о том, что вызывает доверие а что нет



## 3. Идентифицировать автора:

Сделайте поиск имени автора чтобы убедиться в его существовании и авторитетности



## 7. Обратиться к проверяющим факты лицам/организациям:

Проконсультируйтесь с авторитетными организациями, проверяющими факты, н-р, Межд. Сеть проверки фактов или глобальные новостные агентства, в функции которых входит разоблачение/развенчивание дезинформации



## 4. Проверить дату:

Не устаревшая и относится к текущим событиям? Заголовок, изображение или статистика используется в отрыве от контекста?

# Источники информации по COVID-19 для медработников

<a href="#">Вспомогательные материалы и информационные бюллетени по вакцинам против COVID-19 для медицинских работников*</a>	Европейское региональное Бюро ВОЗ (2021)
<a href="#">Алгоритм общения относительно вакцинации от COVID-19 для медицинских работников*</a>	Европейское региональное Бюро ВОЗ (2021)
<a href="#">Разъяснения по поводу вакцин и вакцинации против COVID-19</a>	Сотрудничающий центр ВОЗ по безопасности вакцин (2021)
<a href="#">Online training on COVID-19 vaccination for health workers</a>	ВОЗ (2021)
<a href="#">Различные типы вакцин против COVID-19</a>	ВОЗ (2021)
<a href="#">Доступ и распределение: как будет осуществляться справедливое и равноправное распределение дефицитных вакцин?</a>	ВОЗ (2021)
<a href="#">Коронавирусная инфекция (COVID-19): исследования и разработки вакцин</a>	ВОЗ (2020)
<a href="#">Interim recommendations for use of the AZD1222 (ChAdOx1-S (recombinant)) vaccine against COVID-19 developed by Oxford University and AstraZeneca</a>	ВОЗ (2021)
<a href="#">Vaccine Safety Net</a>	ВОЗ
<a href="#">Interpersonal Communication for Immunization</a>	ЮНИСЕФ
<a href="#">COVID-19 Vaccination Communication Toolkit For Medical Centers, Pharmacies, and Clinicians</a>	Центры по контролю и профилактике заболеваний США (2021)
<a href="#">Pre-vaccination Checklist for COVID-19 Vaccines</a>	Центры по контролю и профилактике заболеваний США (2021)
<a href="#">Learn About the New mRNA COVID-19 Vaccines</a>	Центры по контролю и профилактике заболеваний США (2021)
<a href="#">COVID-19 vaccination: Guide for healthcare workers</a>	Public Health England (2021)
<a href="#">Information for Healthcare Professionals on COVID-19 Vaccine AstraZeneca</a>	Public Health England (2021)
<a href="#">The COVID-19 Vaccine Communication Handbook</a>	Lewandowsky, S et al. (2021)
<a href="#">Social media toolkit for healthcare professionals</a>	ЕС (2020)



Самооценка и оценка после проведения  
обучения

# Список литературы

1. Dubé, È. 2020. Quick and Efficient Vaccine Communication. Vaccine Hesitancy Workshop. PPT.
2. Dubé, È., et al. 2013. Vaccine Hesitancy, An Overview. *Human Vaccines & Immunotherapeutics* 9(8), 1763–1773.
3. Leask, J., et al. 2012. Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. *BMC Pediatrics*.12:154.
4. Habersaat, K.B., Jackson, C. 2020. Understanding vaccine acceptance and demand—and ways to increase them. *Bundesgesundheitsbl.* 63, 32–39.
5. MacDonald, E, N., & Dubé, È. 2018. Addressing vaccine hesitancy in immunization programs, clinics and practices. *Paediatrics & Child Health*. Vol 23(8):559.
6. MacDonald, E, N. 2015. Vaccine hesitancy: Definition, scope and determinants. *Vaccine*. Volume 33, Issue 34, Pages 4161-4164.
7. Gagneur, A. 2020. Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. *Can Commun Dis Rep*. 46(4):93–7.
8. Gagneur, A., et al. 2018. Motivational interviewing: A promising tool to address vaccine hesitancy. *Vaccine*. 36, 6553–6555.
9. Nyhan, B., et al. 2014. Effective messages in vaccine promotion: A randomized trial. *Pediatrics*. 133(4), 835-42.
10. WHO Regional Office for Europe. 2017. Vaccination and trust. How concerns arise and the role of communication in mitigating crises. Available from [https://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0004/329647/Vaccines-andtrust.PDF](https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0004/329647/Vaccines-andtrust.PDF) Accessed on January 25, 2021.
11. Kerr, J, R., et al. 2020. Predictors of COVID-19 vaccine acceptance across time and countries. *BMJ Yale*. Available from <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.12.09.20246439v1.full.pdf> Accessed on February 01, 2021.
12. Lewandowsky, S., et al. 2021. The COVID-19 Vaccine Communication Handbook. A practical guide for improving vaccine communication and fighting misinformation. Available from <https://sks.to/c19vax> Accessed on February 01, 2021.
13. Public Health Agency of Canada. 2008. Immunization competencies for health professionals. Available from <https://www.phac-aspc.gc.ca/im/pdf/ichp-cips-eng.pdf> Accessed on March 01, 2021.
14. ECDC. 2015. Vaccine hesitancy among healthcare workers and their patients in Europe. Available from <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/media/en/publications/Publications/vaccine-hesitancy-among-healthcare-workers.pdf> Accessed on February 04, 2021.
15. WHO. 2017. Беседы для укрепления доверия к вакцинации: учебный модуль для медицинских работников. Online Training PPT. Available from <https://www.thecompassforsbc.org/sbcc-tools/conversations-build-trust-vaccination%C2%A0-training-module%C2%A0-health-workers>. Accessed on January 06, 2020.
16. Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI). 2020. E-Learning Module. Available from <http://www.ncirs.org.au/health-professionals/skai-supporting-health-professionals>. Accessed on January 06, 2021.
17. US CDC, 2021. Benefits of Getting a COVID-19 Vaccine. Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/vaccine-benefits.html> Accessed on February 04, 2021.
18. US CDC, 2021. COVID-19, people at increased risk. Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/index.html> Accessed on March 05, 2021.
19. US CDC, 2021. Essential Workers COVID-19 Vaccine Toolkit. Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/toolkits/essential-workers.html> Accessed on March 05, 2021.

# Спасибо!