



**Всемирная организация
здравоохранения**

Европейское региональное бюро

Общение с пациентами о вакцинации от COVID-19

Руководство для фасилитатора

© Всемирная организация здравоохранения 2021

Некоторые права защищены. Данная работа распространяется на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>).

По условиям данной лицензии разрешается копирование, распространение и адаптация работы в некоммерческих целях при условии надлежащего цитирования в указанном ниже порядке. В случае какого-либо использования этой работы не должно подразумеваться, что ВОЗ одобряет какую-либо организацию, товар или услугу. Использование эмблемы ВОЗ не разрешается. Результат адаптации работы должен распространяться на условиях такой же или аналогичной лицензии Creative Commons. Переводы настоящего материала на другие языки должны сопровождаться следующим предупреждением и библиографической ссылкой: «Данный перевод не был выполнен Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ), и ВОЗ не несет ответственность за его содержание или точность. Аутентичным и подлинным изданием является оригинальное издание на английском языке: Facilitator's Guide: Communicating with patients about COVID-19 vaccination. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2021».

Урегулирование споров, возникающих в связи с лицензией должно осуществляться в соответствии с правилами по урегулированию споров Всемирной организации интеллектуальной собственности (<http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules/>).

Пример оформления библиографической ссылки для цитирования. Руководство для фасилитатора: коммуникации с пациентами о вакцинации от COVID-19. Копенгаген: Европейское региональное бюро ВОЗ; 2021. Лицензия: [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo).

Данные каталогизации перед публикацией (CIP). Данные CIP доступны по ссылке <http://apps.who.int/iris>.

Приобретение, вопросы авторских прав и лицензирование. Для приобретения публикаций ВОЗ, перейдите по ссылке <http://apps.who.int/bookorder>. Чтобы направить запрос на получение разрешения на коммерческое использование или задать вопрос об авторских правах и лицензировании, перейдите по ссылке <http://www.who.int/about/licensing>.

Материалы третьих лиц. Если Вы хотите использовать содержащиеся в данной работе материалы, правообладателем которых является третье лицо, Вам надлежит самостоятельно выяснить, требуется ли для этого разрешение правообладателя, и, при необходимости, получить у него такое разрешение. Риск возникновения претензий вследствие нарушения авторских прав третьих лиц, материалы которых содержатся в настоящей работе, несет исключительно пользователь.

Оговорки общего характера. Обозначения, используемые в настоящей публикации, и приводимые в ней материалы, не отражают какого-либо мнения ВОЗ относительно юридического статуса какой-либо страны, территории, города или района, или их органов власти, либо относительно делимитации их границ. Пунктирные линии на географических картах обозначают приблизительные границы, в отношении которых пока может быть еще не достигнуто полное согласие.

Упоминание конкретных компаний или продукции определенных изготовителей не означает, что ВОЗ поддерживает или рекомендует их, отдавая им предпочтение по сравнению с другими компаниями или продуктами аналогичного характера, не упомянутыми в тексте. За исключением случаев, когда имеют место ошибки и пропуски, названия патентованных продуктов выделяются начальными прописными буквами.

ВОЗ были предприняты все разумные меры предосторожности для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации. Тем не менее, опубликованные материалы распространяются без какой-либо четко выраженной или подразумеваемой гарантии. Ответственность за интерпретацию и использование материалов ложится на пользователей. ВОЗ ни в коем случае не несет ответственности за ущерб, связанный с использованием этих материалов.

Содержание

Список сокращений

Введение

Вводная информация для фасилитатора

Отказ от ответственности

Примечания к слайдам и комментарии для фасилитаторов

Список литературы

Приложения

Приложение 1. Вопросник для проведения самостоятельной оценки до и после изучения учебного модуля, форма оценки тренинга и обратной связи

Приложение 2. Рабочее пособие и пояснительная записка к рабочему пособию

Приложение 3. Примеры бесед 1-4

Список сокращений

МР	Медицинские работники
СПИ	Специалист по подготовке инструкторов
COVID-19	Коронавирусная инфекция 2019 года
СВМ—П	Способность, возможность, мотивация – поведение
МИ	Мотивационное интервьюирование
ECDC	Европейский центр профилактики и контроля заболеваний
СДС США	Центры США по контролю и профилактике заболеваний
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения

Введение

Данное руководство предназначено для сопровождения учебного модуля *Общение с пациентами о вакцинации от COVID-19*. В нем представлены подробные объяснения, ресурсы и рекомендации для сопровождения слайдов учебного модуля и поддержки тех, кто проводит обучение. Он предназначен для фасилитаторов курса обучения или специалистов по подготовке инструкторов (СПИ), которые будут проводить семинары для медицинских работников страны посредством личного общения или в формате онлайн. Фасилитаторы могут использовать это руководство для адаптации содержания курса к местным условиям и облегчения обсуждения с его участниками. Фасилитаторам рекомендуется иметь при себе это руководство и использовать его во время проведения учебного занятия.

Вводная информация для фасилитатора

Медицинские работники (МР) играют центральную роль в поддержании общественного доверия к вакцинации, включая решение проблем пациентов. (Leask, J., et al, 2012). Они должны быть хорошо обучены и знакомы с передовыми методами общения по вопросам безопасности вакцинации, включая конкретные и серьезные риски управляемых инфекций; возможные побочные эффекты вакцин; лечение побочных проявлений после вакцинации, а также важность использования четких выражений и их формулировки при разговоре; использование техники мотивационного интервьюирования (МИ) и стратегии смягчения боли. (MacDonald, E, N., & Dubé, È, 2018)

Этот учебный модуль разработан для того, чтобы вооружить МР знаниями, навыками, ресурсами, а также, чтобы помочь им обрести уверенность в их роли специалистов, рекомендующих вакцины от COVID-19. Он адаптирован к конкретным отношениям пациентов к вакцинации и обеспечивает структурированный подход, помогающий МР в межличностном общении во время консультаций по вакцинации от COVID-19.

Медицинские работники, знакомые с научно-обоснованными стратегиями и передовой практикой иммунизации, приобретают особую важность в реализации успешной программы вакцинации. (Обмен знаниями об иммунизации, 2020 г.). Они играют ключевую роль в информировании населения о максимальной безопасности и эффективности вакцинации. Некоторые МР, непосредственно проводящие вакцинацию от COVID-19, могут иметь обширный опыт в области иммунизации, включая методы общения, поскольку они обычно применяют рекомендованные вакцины в своей клинической практике. Для других – введение вакцины от COVID-19 может быть их первым клиническим опытом вакцинации.

Данный учебный модуль поможет найти подход и наладить эффективную коммуникацию с пациентами по вакцинации от COVID-19. Несмотря на то, что основное внимание в модуле уделяется стратегиям межличностного общения, участникам также рекомендуется ознакомиться с ресурсами по вакцинам от COVID-19, указанными в конце учебного модуля; это повысит их знания о безопасности и эффективности вакцин от COVID-19.

Отказ от ответственности

Этот документ не имеет отношения к конкретной вакцине; он скорее предлагает структуру, необходимую для адаптации беседы к вопросам по поводу вакцин, которые могут возникнуть у пациентов. Основное внимание в нем уделяется навыкам межличностного общения; это не руководство по вакцинологии и процедурам введения вакцин. Для эффективного применения методов коммуникации, МР должны располагать определенными знаниями в области вакцинологии, об особенностях вакцин от COVID-19, используемых в их рабочих условиях, методах их введения, о выявлении аллергических реакций на вакцины и их лечении, а также о надежных источниках информации для пациентов об этой вакцине, рекомендованных для применения в местных условиях.

МР настоятельно рекомендуется пройти дополнительное онлайн-занятие ВОЗ по вакцинации от COVID-19 для укрепления их знаний, навыков и практики, которые они впоследствии смогут использовать при вакцинации от COVID-19. Ссылка на этот семинар приведена в разделе «Ресурсы по вакцине от COVID-19 для МР» в конце данного учебного модуля.

Наконец, принимая решение во время консультирования пациентов и/или лечения, МР должны полагаться на свои собственные профессиональные знания, навыки и суждения. Информация, содержащаяся в этом учебном модуле, должна интерпретироваться МР с учетом конкретных клинических состояний их пациентов.

Сопроводительные учебные материалы находятся в приложениях к этому руководству.

Примечания к слайдам и комментарии для фасилитаторов

Слайд 1. Титульный слайд

Слайд 2. Содержание учебного модуля

Слайд 3. Введение в учебный модуль

Слайд 4. Обзор учебного модуля

Слайд 5. Ожидания от данного учебного модуля

Примечания для фасилитатора: Помимо учебного модуля вам будут предоставлены следующие дополнительные материалы:

1. Вопросники для проведения самостоятельной оценки до и после обучения; оценки после обучения и для получения отзыва о его эффективности;
2. Рабочее пособие: алгоритм общения с пациентом после вакцинации от COVID-19 для МР + пояснительная записка;
3. Примеры бесед 1-4: диалоги между МР и 4 различными пациентами. Во время обучения участникам рекомендуется иметь при себе распечатанные копии учебного модуля с примечаниями и сопроводительными материалами. Рабочее пособие необходимо для облегчения демонстрации сценариев бесед.

Слайд 6. Проведение самостоятельной оценки до начала занятия

Примечания для фасилитатора: Убедитесь, что все участники заполнили предварительный вопросник для самостоятельной оценки и сдали его фасилитатору/СПИ. Вопросник из десяти пунктов, заполняемый перед обучением, позволит оценить уровень уверенности МР в своей профессиональной способности решать проблемы пациентов и предоставлять им необходимую информацию по вакцинации от COVID-19. Цель данного задания состоит в том, чтобы по результатам проведенного занятия МР могли определить, насколько увереннее они стали себя чувствовать при обсуждении данной темы.

ПРИМЕЧАНИЕ: Вопросы в формате Word приведены в конце данного руководства. См. Приложение 1. Также эти вопросы могут быть использованы в виде онлайн инструмента (например, исследования в формате google или survey monkey); в таком случае в презентацию необходимо будет включить ссылку на это исследование.

Слайд 7. Подготовка медицинских работников к обучению

Примечания для фасилитатора: Ознакомьтесь с учебными задачами и сообщениями для МР вместе со всеми участниками, также ознакомьте участников с заявлением об ограничении ответственности.

Сообщение для медицинских работников:

- Медработники, обеспечивающие выполнение программ иммунизации, играют ключевую роль в информировании населения о том, что вакцинация является максимально безопасной и эффективной.
- Укрепление доверия к вакцинации от COVID-19 среди ваших пациентов посредством эффективных бесед имеет решающее значение для её продвижения, управления ожиданиями и может помочь защитить население.
- Прежде чем завоевывать доверие своих пациентов, вы должны быть уверены в вакцине от COVID-19 и в том, что вы сами вакцинируетесь.
- Этот учебный модуль поможет вам приобрести эффективные навыки общения и предоставит ресурсы, которые помогут укрепить вашу уверенность в безопасности и эффективности вакцин от COVID-19.

Заявление об ограничении ответственности: этот документ не привязан к конкретной вакцине, он представляет собой структуру, необходимую для адаптации беседы к вопросам, касающимся вакцин и вызывающим озабоченность у пациента. Основное внимание в нем уделено навыкам межличностного общения; он не предназначен для предоставления рекомендаций по вакцинологии и процедурам введения вакцин. Для эффективного применения методов коммуникации, вы должны обладать знаниями в области вакцинологии, знать об особенностях вакцин от COVID-19, используемых в вашей клинической практике, технике их введения, о выявлении и лечении аллергических реакций на вакцины, а также о надежных источниках информации для пациентов о вакцинах от COVID-19, рекомендованных к применению в вашей стране. В дополнение к данному занятию, мы настоятельно рекомендуем вам пройти дополнительный онлайн-семинар ВОЗ по вакцинации от COVID-19 для МР; его содержание укрепит ваши знания, навыки, которые вы затем сможете использовать в консультациях по вакцинации от COVID-19. Рекомендуемая информация по вакцинам от COVID-19 указана в списке источников в конце данного учебного модуля. И наконец, при консультировании пациентов и проведении лечения вы должны опираться на свои профессиональные знания, навыки и суждения. При интерпретации информации данного учебного модуля, следует четко оценивать особенности состояния своих пациентов.

Слайд 8. Результаты обучения

Примечание для фасилитатора: Здесь приведены ожидаемые результаты обучения для всех

Слайд 9. Часть 1. Доверие к вакцине и роль медицинских работников

Примечания для фасилитатора: Представьте Часть 1.

Часть первая. Учебная тема №1: Определение понятия доверия к вакцинам и разъяснение роли МР.

Слайд 10. Как выражается опасение по поводу вакцин от COVID-19?

Примечания для фасилитатора:

- Очень часто в отношении новых вакцин бывает много вопросов, и они вызывают озабоченность.
- На этом слайде отражены некоторые типичные примеры того, как вопросы и опасения по поводу вакцинации от COVID-19 выражаются населением.
- Предварительные данные свидетельствуют о высоком спросе на вакцинацию от COVID-19; они показывают различия между странами, культурами, демографическими и этническими группами. Восприятие вакцинации от COVID-19 постоянно меняется по мере развития ситуации. Мы знаем, что у многих людей возникают вопросы и опасения, и они часто обращаются к МР за разъяснениями.
- Основные факторы, которые могут повлиять на положительное восприятие вакцины от COVID-19, включают в себя: беспокойство по поводу побочных эффектов, эффективность вакцины, восприятие риска и связанные с этим затраты.
- Медицинские работники имеют возможность повысить доверие к вакцинации у своих пациентов и широких слоев населения.
- Усилия медработников по укреплению доверия среди населения к вакцинации от COVID-19 станут ключевым фактором, необходимым для снижения уровня инфицирования и помогут прекратить пандемию.

Слайд 11. Что такое уверенность в вакцине?

Примечания для фасилитатора:

- Доверие к вакцинам – это многогранная концепция, в значительной степени основанная на доверии.
- Доверие к вакцинам – это доверие, которое проявляют пациенты, общественность и медицинские работники:
 - к тем, кто рекомендует вакцины;
 - к МР, которые вводят вакцины; а также
 - к процессам и политике, лежащим в основе разработки, лицензирования, производства вакцин и рекомендаций по их применению.

- Человек должен доверять всем трем пунктам, чтобы быть полностью уверенным в своем решении пройти вакцинацию. Фундамент доверия имеет решающее значение, и его нужно строить постепенно.
- Это очень важное положение, о котором следует помнить во время работы с пациентами, которые ранее могли не испытывать доверия к органам здравоохранения или правительству. (Lewandowsky et al., 2021)
- Как МР, вы оказываете влияние на второй подпункт – помогаете пациентам доверять вам в вашей роли специалиста, вводящего вакцину. (СДС США, 2021)
- Однако важно отметить, что вы также можете помочь укрепить доверие к вакцинации, процессам и политикам, помогая своим пациентам понять новые технологии производства вакцин, чего им следует ожидать с точки зрения побочных проявлений после вакцинации, а также помогая им понять процесс постоянного мониторинга безопасности вакцин. Для укрепления доверия также важно честно говорить о том, чего вы не знаете. (СДС США, 2021)
- Выделив время для того, чтобы выслушать опасения пациентов и ответить на их вопросы, МР могут помочь им обрести уверенность в своем решении пройти вакцинацию. Кроме того, если вы решите пройти вакцинацию и расскажете, почему вы так решили, вы окажете сильное влияние на своих пациентов и на население в целом. «Доверие к вакцинам со стороны населения приведет к тому, что больше людей будет привито и, соответственно, сократится число случаев заболевания, госпитализации и смертность от COVID-19» (СДС США, 2021 г.)

Слайд 12. Как медработники влияют на доверие к вакцинам?

Примечания для фасилитатора:

Подчеркните, что МР являются источником информации, вызывающим наибольшее доверие; они больше других влияют на принятие решения о вакцинации. Несмотря на то, что рекомендации МР являются самым большим стимулом для принятия решения о вакцинации, они могут недооценивать свое влияние, у них может быть недостаточно времени для разговора о вакцинах или они сами могут не испытывать доверия к ней. (Dubé, Ё, 2020)

- Исследования показывают, что пациенты скорее сделают прививку, если ее порекомендует медработник. (ECDC, 2015)
- Было показано, что знания и отношение МР к вакцинам являются важным фактором, определяющим их собственные решения о вакцинации, их намерение рекомендовать вакцину своим пациентам и степень применения вакцин среди их пациентов.
- Следовательно, ваша рекомендация и ваш пример могут повлиять на отношение и решения многих других людей. Как было заявлено Европейским центром по контролю и профилактике заболеваний: «*Медицинские работники считаются наиболее надежным источником информации о вакцинах для пациентов. Они лучше всех понимают сомневающийся пациентов, реагируют на их беспокойство и опасения и находят способы объяснить им преимущества вакцинации*». (ECDC, 2015)
- Результаты проведенного недавно исследования показывают, что доверие к медицинским и научным экспертам является положительным фактором, оказывающим влияние на готовность пройти вакцинацию от COVID-19 (Kerr et al., 2020).
- Поэтому МР должны быть уверены в своем собственном решении пройти вакцинацию и рекомендовать ее своим пациентам.
- Рекомендую вакцины от COVID-19 и подавая личный пример, МР, скорее всего, повысят доверие к ней среди населения, а также среди коллег и других специалистов в области здравоохранения. (Lewandowsky, S. et al. 2021)

Слайд 13. Часть 2. Информирование пациентов о рисках

Примечания для фасилитатора:

Представьте часть 2.

Часть вторая, учебная тема №2: Понимание и информирование о рисках пациентов, с целью поддержки их решения о вакцинации.

Слайд 14. Восприятие риска и принятие решения

Примечания для фасилитатора:

- При принятии решения о вакцинации ключевым фактором является то, как люди воспринимают риск. Медработники должны понимать, как пациенты воспринимают риск, и как это восприятие влияет на принятие решения о вакцинации.
- **Определение понятия восприятия риска.** Риск – это возможность негативного исхода в будущем. Люди воспринимают риск в зависимости от того, насколько вероятно, по их мнению, произойдет определенный тип события (вероятность), и насколько они обеспокоены последствиями такого события (серьезность). Риск также может быть обусловлен чувством. Чувства, связанные с риском, сильнее влияют на поведение, чем знания о риске.
- И болезнь, и вакцинация могут быть связаны с риском.
- Человек может думать, что заболевание может быть вероятным и/или тяжелым, и может полагать, что побочные эффекты от вакцинации могут быть вероятны и/или серьезны.
- В таком случае применяется общее правило:
 - если люди осознают высокий риск заболевания, они с большей вероятностью пройдут вакцинацию;
 - тогда как, если люди осознают высокий риск вакцинации, вероятность того, что они вакцинируются, снижается.
- В отсутствие болезней, страх перед ними сменяется у некоторых людей на страх перед вакцинацией. (WHO, 2017. Vaccination and trust).

Слайд 15. Информирование о рисках

Примечания для фасилитатора:

- Информирование пациентов о риске – важный компонент консультации по поводу вакцинации.
- МР должны чувствовать себя компетентными и уверенными, чтобы должным образом обсуждать имеющиеся риски; они должны знать, где можно получить достоверную информацию для повышения собственного уровня знаний. Примеры ресурсов о вакцинах от COVID-19 и связанных с ними рисках приведены в конце учебного модуля в разделе Ресурсы о вакцинах от COVID- 19 для медицинских работников.

- На начальных этапах применения новых вакцин характерно наличие некоторой озабоченности по поводу их безопасности. Медработники должны помнить о том, что обеспокоенность общества по поводу безопасности вакцин может снизить уровень охвата вакцинацией и привести к возрождению управляемых инфекций, а также к затяжной пандемической ситуации. Ваша цель, как МР, состоит в том, чтобы способствовать совместному обсуждению с пациентами вопросов, вызывающих у них обеспокоенность, для налаживания партнерства в процессе принятия информированных решений.
- Этот разговор должен быть деликатным, поскольку на восприятие риска влияет опыт, а также личностный, религиозный и культурный контекст. Различия в культурных,

Слайд 16. Принципы информирования о рисках

Примечания для фасилитатора:

Эти принципы информирования о рисках могут помочь МР провести четкое, уверенное и ориентированное на пациента обсуждение рисков с пациентами. Рассмотрите эти принципы в группе и попросите МР выделить время для изучения этих принципов и помнить о них во время консультаций по вакцинации.

Слайд 17. Вакцина от COVID-19: информирование о рисках

Примечания для фасилитатора:

- Информирование о рисках лучше всего адаптировать к вопросам, вызывающим озабоченность у пациента. Для разговора о вакцинах от COVID-19 и вакцинации предлагается пять основных способов информирования о рисках. **Щелкните ссылки на этом слайде и получите доступ к дополнительным ресурсам, на которые вы можете опираться в беседе.** Ссылки даны на публикации ВОЗ на английском языке.
- Медработники должны быть осведомлены о вакцине от COVID-19, используемой в их клиниках, и чувствовать себя уверенно, обсуждая с пациентами вопросы их безопасности и эффективности. Рекомендуется проконсультироваться с вашим национальным органом здравоохранения, профессиональной организацией или ВОЗ для получения информации, рекомендаций и обновленных данных о вакцинах от COVID-19, используемых в вашей практике.

1. При обсуждении побочных проявлений обязательно подчеркивайте, что:

- Распространенные побочные проявления (например, боль в месте инъекции, слабость, субфебрильная температура) указывают на хороший иммунный ответ; поэтому, хотя они и могут быть неприятными, это означает, что вакцина делает свое дело.
- Распространённые побочные проявления, как правило, непродолжительны, и пациент через день или два должен почувствовать себя лучше.
- Если побочные проявления сохраняются в течение нескольких дней, следует обратиться за медицинской помощью к своему лечащему врачу.
- Очень важно вернуться для получения второй дозы (если применяется 2-дозная схема вакцинации) для лучшей защиты, даже если пациент почувствовал себя плохо после получения первой дозы.

2. Говоря о безопасности вакцины от COVID-19, следует подчеркнуть следующее:

- Все разрешенные вакцины проходят тщательные клинические испытания, во время которых проверяется их безопасность и эффективность.
- В отношении вакцин от COVID-19 регуляторные органы и ВОЗ установили строгие стандарты безопасности, качества и эффективности; они должны быть соблюдены, прежде чем вакцина может быть разрешена к использованию.
- До сих пор в отношении вакцин, разрешенных для использования в Европейском регионе, не поступало сообщений о каких-либо серьезных проблемах с безопасностью.
- Во время проведения испытаний вакцин привлекались полностью независимые комиссии по мониторингу безопасности, а данные о безопасности вакцин постоянно анализируются ВОЗ и группами экспертов.

3. Безопасность вакцин – обширная тема. Будьте готовы адаптировать свой ответ к конкретным вопросам, вызывающим озабоченность у пациента. Возможно, учитывая ограниченное время общения, вам понадобится помочь пациенту расставить приоритеты относительно степени беспокойства. Подчеркните, что вакцины от COVID-19 соответствуют тем же стандартам безопасности, что и все другие вакцины. Используйте ресурсы по COVID-19, указанные в конце учебного модуля.

- Информацию о мРНК вакцинах от COVID-19 см. в информационных бюллетенях и рабочих пособиях ВОЗ по вакцинам Pfizer-BioNTech и Moderna.
- Информацию по вакцине ChAdOx1-S (рекомбинантной) см.:
 1. Временные рекомендации ВОЗ по применению вакцины AZD1222 (ChAdOx1-S (рекомбинантной)) от COVID-19, разработанной Университетом Оксфорда и AstraZeneca.
 2. Общественное здравоохранение Англии, информация для медработников по вакцине от COVID-19 AstraZeneca.

4. Обсуждая с пациентами эффективность вакцины от COVID-19, важно подчеркивать преимущества вакцинации. Например, «вакцинация от COVID-19 поможет защитить вас от заражения COVID-19». «Вакцинация от COVID-19 поможет создать в вашем организме иммунный ответ против вируса». «Вакцинация также может защитить окружающих – вашу семью, коллег, пациентов, особенно людей с повышенным риском тяжелого течения COVID-19». Эти сообщения должны быть адаптированы к вакцинам от COVID-19, используемым в вашей практике. Также необходимо напоминать пациентам о необходимости постоянного соблюдения рекомендуемых мер предосторожности, направленных на снижение риска передачи COVID-19, поскольку вопрос о том, до какой степени вакцины способны предотвратить передачу вируса, все еще исследуется.

5. Во всех своих беседах с положительно настроенными пациентами обсуждайте научно обоснованные стратегии снижения боли, а с пациентами, относящимися к вакцинации с недоверием или отказывающимися от вакцинации, обсуждайте это, лишь если они будут подняты. Рекомендации по стратегиям снижения боли смотрите в документах ВОЗ.

Слайд 18. Представьте пациентам риски и преимущества

Примечания для фасилитатора:

- Необходимо детально представить и обсудить с вашими пациентами ключевые риски, связанные с заражением вирусом, вызывающим заболевание COVID-19 (без использования тактики страха), а также риски и преимущества вакцин от COVID-19, используемых в вашей практике.
- Ваши сообщения о риске заболевания COVID-19, а также преимуществах и риске вакцинации от COVID-19 должны быть четкими и краткими.
- Очень важно правильно сформулировать риски и преимущества.
- На этом слайде представлены примеры основных рисков и преимуществ, на которых вы хотели бы остановиться. Риски, связанные с вакцинами, могут варьировать в зависимости от вакцины, используемой в вашей клинической практике. Ознакомьтесь с профилем безопасности и эффективности вакцин, чтобы с уверенностью обсуждать частые и редкие побочные проявления.
- Представление анализа риска/пользы должно быть адаптировано к уровню медицинской грамотности пациента и быть приемлемым с культурной точки зрения.
- Наглядное пособие, печатные материалы или заслуживающий доверия веб-сайт могут помочь вам в представлении информации.
- Несмотря на постоянное изменение информации о вакцинах от COVID-19, вы, тем не менее, можете оценить свои знания о рисках, связанных с заражением пациента вирусом, об общих побочных проявлениях после применения вакцин, используемых в вашей практике, об известных рисках возникновения редких побочных проявлений, а также об общих преимуществах вакцинации от COVID-19.

- В рамках надлежащей практики рекомендуется обсудить с пациентом меры предосторожности, соблюдение которых следует продолжить даже после вакцинации для профилактики передачи вируса, а также объяснить пациенту, зачем это нужно делать.
- Также расскажите пациенту, что в вашей клинике есть всё необходимое для лечения редких случаев тяжелой аллергической реакции.
- Примеры, описанные на этом слайде, представляют собой общие риски и преимущества. Их можно адаптировать к вашим клиническим условиям.

Нажмите на каждый круг, чтобы получить дополнительную информацию о рисках, вызванных COVID-19; рисках, связанных с вакцинами от COVID-19 и преимуществах вакцинации от COVID-19.

Слайд 19. Риски, связанные с заболеванием, вызванным COVID-19

Примечания для фасилитатора:

Открыто обсудите риски, связанные с заболеванием COVID-19, учитывая особенности вашего пациента. Информация на этом слайде подробно описывает основные риски заболевания COVID-19. Медицинские работники могут использовать эту информацию в качестве руководства для проведения обсуждения со своими пациентами. Представьте факты и избегайте тактики запугивания.

- Потенциальные факторы риска заболевания COVID-19, выявленные на сегодняшний день:
 - Возраст
 - Раса/этнос
 - Пол
 - Некоторые медицинские состояния
 - Бедность и скученность
 - Определенные профессии
 - Беременность

(US CDC, 2021. COVID-19, категории лиц повышенного риска)

Слайд 20. Преимущества вакцин от COVID-19

Примечания для фасилитатора:

- Открыто и с энтузиазмом расскажите о преимуществах вакцины от COVID-19, включая ее эффективность.
- Этот разговор должен проводиться по вакцине, используемой в вашей клинической практике.
- На этом слайде излагаются общие положения, которые вы хотели бы подчеркнуть.
- Помимо информации о самой вакцине, напоминайте пациентам, что вакцинация – это важный шаг на пути к остановке пандемии и возобновлению многих вещей, которые мы перестали делать из-за нее.

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к Слайду 18 и просмотрите информацию в следующем круге, входящую в дискуссию по поводу рисков и преимуществ.

Слайд 21. Риски, связанные с вакцинами от COVID-19

Примечания для фасилитатора:

- Открыто обсудите риски, связанные с вакциной, используя при этом информацию о вакцине(ах) от COVID-19, используемых в вашей клинической практике. Рассмотрите распространенные побочные проявления, а также обсудите, чего следует ожидать после вакцинации; это будет способствовать положительному восприятию вакцины. На этом слайде представлены некоторые примеры распространенных побочных проявлений, на которые вы хотели бы обратить внимание пациентов.
- При обсуждении менее распространенных реакций (например, аллергические реакции), акцентируйте внимание на соответствующих протоколах, которые применяются в вашем учреждении (например, лечение и наблюдение).
- Напомните пациентам, что никакая вакцина не эффективна на 100%; поэтому после вакцинации необходимо продолжить соблюдение мер предосторожности для предотвращения распространения вируса. Обсудите с пациентами меры предосторожности и предложите им печатные материалы, если таковые имеются.

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к Слайду 18, затем на стрелку снизу для продолжения упражнения.

Слайд 22. Часть 3. Принятие вакцин и спрос

Примечания для фасилитатора:

Представьте 3-ю часть.

Часть третья, учебные темы №3-4::изучите отношение к вакцинам и спрос на них, чтобы понять поведение пациентов относительно вакцинации; опишите сомнения и факторы, которые способствуют этому в контексте COVID-19.

Слайд 23. Понимание положительного восприятия вакцин и спроса

Примечания для фасилитатора:

- Существует множество моделей изменения поведения в отношении здоровья, которые могут помочь нам проанализировать намерения и поведение в отношении вакцинации. Европейское региональное бюро ВОЗ адаптировало модель СВМ—П; (буквы обозначают «Способность, возможность, мотивация – поведение»), чтобы помочь объяснить поведение людей относительно вакцинации. Эта модель помогает нам понять, что позволяет добиться положительного восприятия вакцин и сформировать спрос на вакцинацию среди населения.
- В основе модели лежат три фактора, необходимые для проведения вакцинации: способность, возможность и мотивация. Факторы способности и мотивации являются индивидуальными детерминантами. Факторы возможностей – это детерминанты конкретной ситуации, то есть факторы в физическом и социальном окружении, находящиеся за пределами влияния человека.

- **Способности** – это уровень знаний и информации у людей в отношении вакцинации, а также навыки и личные способности, позволяющие им записаться на вакцинацию и выполнить свое намерение вакцинироваться; это такие же важные препятствия или движущие силы для вакцинации, как и все остальные.
- **Мотивация** относится к внутренним процессам индивидуумов; они влияют на принятие решений о вакцинации и их поведение, включая восприятие риска, опасения по поводу безопасности вакцин, а также беспокойство, уверенность и доверие.
- **Возможности** относятся к физическим и социальным процессам, которые являются важными детерминантами поведения в отношении вакцинации. Вакцинация в большей степени, чем многие другие связанные со здоровьем виды поведения (например, физические упражнения, здоровое питание, отказ от курения), зависит от физических возможностей в виде хорошо функционирующей системы общественного здравоохранения и отлаженной службы вакцинации, а также от соответствующего законодательства, наличия в системе здравоохранения квалифицированного персонала и достаточных людских и финансовых ресурсов. Социальные возможности также являются важным фактором для вакцинации, которые легко отличить от физических возможностей, поскольку они связаны с социальной, общественной и культурной поддержкой, ценностями и нормами.
 - Все эти факторы связаны друг с другом; способность и возможности влияют на мотивацию; и все три влияют на поведение относительно вакцинации. И наоборот, поведение относительно вакцинации влияет на все три фактора; фактически, прошлое прививочное поведение является предпосылкой поведения в отношении вакцинации в будущем.
 - Медицинские работники должны знать об индивидуальных и контекстных взаимодействующих факторах, влияющих на поведение пациента в отношении вакцинации. Выявление и изучение факторов вместе с пациентами может помочь МР адаптировать свои действия в ответ на беспокойство пациента по поводу вакцинации.

Цитаты в этом слайде отражают примеры того, как у пациентов могут проявляться факторы, связанные со способностями, мотивацией и возможностями. Просмотрите каждую цитату. Уточните у участников, есть ли у них примеры того, как эти факторы проявлялись у пациентов.

Слайд 24. Что такое недоверие к вакцинации?

Примечания для фасилитатора:

- В результате обзора большого объема литературы рабочая группа СКГЭ ВОЗ по проблемам вакцинации установила, что недоверие к вакцинации является поведенческим явлением и относится к «отсроченному принятию или отказу от вакцинации, несмотря на доступность этих услуг. Недоверие к вакцинам – вопрос сложный и зависит от контекста, меняется в зависимости от времени, места и вакцины ...» (MacDonald, 2015. Vaccine Hesitancy.)
- Отсутствие доверия к вакцинации в настоящее время считается угрозой для успешной реализации программ вакцинации.
- Принятие вакцинации является нормой для большинства населения во всем мире. Однако меньшее число людей отказывается от одних вакцин, но соглашается на другие, а некоторые откладывают вакцинацию или соглашаются на вакцинацию, но при этом они не уверены, что поступают правильно.

- Таким образом, готовность вакцинироваться с точки зрения восприятия вакцин варьирует – от принятия всех вакцин без всяких сомнений до полного отказа от них; при этом люди, сомневающиеся в вакцинации, представляют собой большую разнородную группу, находящуюся между этими двумя крайностями.
- Медицинские работники должны понимать, что в группу колеблющихся входит широкий круг лиц, которые отличаются от очень небольшого процента людей, отказывающихся от всех прививок. Внутри этой разнородной группы у многих могут возникнуть вопросы, они хотят получить дополнительную информацию или придерживаются «выжидательного подхода».
- При работе с этими разными категориями необходимо использовать адаптированные стратегии коммуникации.
- Рабочая группа СКГЭ подчеркнула, что нерешительность – это поведенческое явление, зависящее от вакцины и специфического контекста. Был сделан вывод, что такое практическое определение нерешительности относительно вакцинации необходимо для того, чтобы руководители программ иммунизации, политики, медработники и исследователи постоянно использовали стандартный термин для учета широкого круга факторов, являющихся причиной низкого спроса на вакцинацию, исключая при этом факторы, не связанные с личным и/или коллективным выбором поведения (например, сокращение услуг вакцинации в условиях конфликта или стихийного бедствия). (MacDonald, E, N, 2015. Vaccine Hesitancy)
- **Помните:** большинство людей принимают вакцинацию, некоторые – не уверены и будут задавать вопросы, и лишь некоторые – отказываются.

Слайд 25. Факторы, оказывающие влияние на доверие к вакцине от COVID-19

Примечания для фасилитатора:

- Важно изучить факторы, которые могут вызвать сомнения среди населения относительно вакцины от COVID-19; это позволит понять поведение пациентов и принимаемые ими решения относительно вакцинации. МР должны помнить об этих факторах в разговоре с пациентами.
- Фасилитатор может попросить МР рассказать, как эти факторы могут повлиять на поведение его пациентов относительно вакцинации.

Нажмите на каждый круг и получите пояснения по каждому фактору. Чтобы вернуться на 25 слайд, нажмите на стрелку.

После изучения с участниками всех факторов, нажмите на голубую стрелку справа внизу и продолжите работу с модулем.

Слайд 26. Удобство

Примечания для фасилитатора:

- Некоторые люди сталкиваются с проблемами, связанными с высокой ценой вакцин и их наличием; это блокирует их физическую возможность и решение пройти вакцинацию.
- Удобство – это когда на спрос на вакцинацию влияет их физическая, ценовая и географическая доступность, способность понимать (языковая и санитарная грамотность) и привлекательность услуг по вакцинации. Даже при положительном намерении вакцинироваться, структурные препятствия (например, проблемы с доступом) могут помешать проведению вакцинации. (ВОЗ, 2017. Вакцинация и доверие)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

Слайд 27. Низкий предполагаемый риск заражения

Примечания для фасилитатора:

Некоторые молодые и здоровые лица считают, что они не подвержены риску заражения COVID-19. Медицинские работники могут напомнить им, что даже перенесшие COVID-19 в легкой форме могут страдать от долгосрочных последствий для здоровья. Этим пациентам может быть полезно открытое обсуждение соотношения риск/польза. См. Раздел по коммуникациям в отношении рисков данного учебного модуля. (Lewandowsky et al., 2021)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

Слайд 28. Убежденные противники вакцинации

Примечания для фасилитатора:

- Группа лиц, не желающих вакцинироваться от COVID-19 и являющихся явными противниками вакцинации, часто верящими в теории заговоров.
- Противники вакцинации вообще отказываются от прививок. Хотя процент таких людей невелик, они могут открыто выступать, а иногда и инициировать общественное обсуждение путем распространения дезинформации или теории заговоров в интернете, создавая ложный баланс сил в СМИ. Обычная рекомендация для врачей и исследователей – сосредоточиться на защите населения от сообщений против вакцинации, не пытаясь при этом переубедить убежденных ее противников. (Lewandowsky et al., 2021)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

Слайд 29. Озабоченность по поводу безопасности

Примечания для фасилитатора:

- Многие люди понимают необходимость вакцинации от COVID-19, но при этом выражают озабоченность по поводу вакцины, особенно это касается процесса ее разработки. Озабоченность по поводу безопасности вакцины может быть наиболее частым фактором, влияющим на доверие к вакцинам от COVID-19. Обеспечение пациентам доступа к информации, адаптированной к их конкретным вопросам относительно безопасности, имеет важное значение для укрепления доверия и содействия положительному восприятию. Информационные темы для пациентов включают в себя: процесс разработки вакцины, способы тестирования вакцин, их безопасность и эффективность. Источники информации для пациентов приведены в конце учебного модуля. Медицинским работникам рекомендуется обратиться за простой для восприятия информацией в свои профессиональные медицинские ассоциации, а также в национальные органы здравоохранения. (Lewandowsky et al., 2021)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

Слайд 30. Политика вакцинации от COVID-19

Примечания для фасилитатора:

- Во многих странах COVID-19 и меры борьбы с ним, включая вакцинацию, стали крайне политизированными.
- Задержка внедрения вакцины от COVID-19 в Европе стала политическим вопросом. В условиях ограниченного наличия вакцин, медицинским работникам важно прислушиваться к вопросам со стороны населения и давать обнадеживающие ответы; этим они будут способствовать формированию положительного восприятия вакцинации. Обмен важными сообщениями в условиях ограниченного наличия вакцин обсуждается далее в учебном модуле. (Lewandowsky et al., 2021)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

Слайд 31. Культурные и социально-экономические различия в восприятии вакцинации

Примечания для фасилитатора:

- Группы, которые часто сталкиваются с неравенством в доступе к медицинскому обслуживанию, также могут не иметь доступа к программам вакцинации.
- Нет сомнений в том, что пандемия COVID-19 больше всего ударила по беднейшим и обездоленным. Люди с другим цветом кожи, иммигранты, представители ЛГБТ, бездомные или люди с низким доходом, с ограниченными возможностями и другие маргинализированные группы населения традиционно сталкиваются с препятствиями. В условиях пандемии COVID-19 эта ситуация лишь усугубилась. Халатное отношение к таким пациентам со стороны медработников негативно повлияло на их доверие к системе здравоохранения. Результаты исследования показывают, что группы населения, которые часто сталкиваются с дискриминацией в повседневной жизни, более нерешительно относятся к вакцинации. МР должны уделять этим группам особое внимание, чтобы обеспечить им доступ к услугам по вакцинации, а также предоставлять им адаптированную информацию о ней. Рассмотрите возможность привлечения пользующихся доверием лидеров общин, представителей этих групп и защитников к обмену сообщениями с недостаточно обслуживаемыми группами населения. (Lewandowsky et al., 2021)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

Слайд 32. Иждивенцы («фрирайдеры»)

Примечания для фасилитатора:

- Некоторые люди решают стать «иждивенцами» («фрирайдерами»), позволяя другим вакцинироваться, полагая, что без вакцинации они получат положительный эффект от коллективного иммунитета. Медицинские работники могут напоминать пациентам, что неизвестно, насколько продолжительной будет защита, обеспечиваемая вакцинами от COVID-19. Кроме того, мы знаем, что на самом деле никто не застрахован от коронавируса. Объясните этим пациентам, что, оставаясь непривитыми, даже не принадлежа к группе высокого риска, они повышают вероятность заражения коронавирусом, заболевания и распространения вируса среди окружающих. Кроме того, принадлежность к группе низкого риска не обязательно означает, что человек защищен от тяжелой формы болезни. (Lewandowsky et al., 2021)

Нажмите на голубую стрелку, чтобы вернуться к факторам, оказывающим влияние на доверие к вакцинам.

На 25 слайде нажмите на голубую стрелку в правом нижнем углу, чтобы вернуться к модулю.

Слайд 33. Часть 4. Реагирование на разные мнения пациентов

Примечания для фасилитатора:

Прежде чем начать изучение следующей части, предложите участникам сделать 5-минутный перерыв.

Часть 4. Учебные темы №5-6: выявите различные взгляды и отношения пациентов по поводу вакцинации от COVID-19; определите необходимые потребности в общении, а также его цели для консультаций по вакцинации от COVID-19 в соответствии с отношением пациента к вакцинации.

Слайд 34. Как я определяю недоверие к вакцине?

Примечания для фасилитатора:

Чтобы оценить поведение в отношении вакцинации и определить доверяет ли ей ваш пациент, вы должны сначала определить, на каком этапе находится ваш пациент с точки зрения доверия к вакцинации.

1. Начните разговор, предполагая, что вакцинация необходима. Предполагаемое утверждение – это утверждение, которое предполагает, что пациент желает пройти вакцинацию и, таким образом увеличивает спрос на нее. Такие заявления сигнализируют о том, что пациент уверен в вакцине и помогают сделать вакцинацию нормой. Эти утверждения для увеличения ее востребованности более эффективны, чем более сдержанные выражения (например, «Что вы думаете о вакцинации от COVID-19 сегодня?») (MacDonald, E, N, & Dubé, È, 2018)
2. Позвольте пациенту ответить, внимательно выслушайте и определите его отношение к вакцинации от COVID-19, помня, что большинство людей положительно воспримут ее, у многих возникнут вопросы, и лишь единицы откажутся. (Dubé, È, 2020)

Слайд 35. В каждой категории люди могут высказывать одну или несколько причин

- В зависимости от ответа, пациенты попадают в одну из следующих трех широких категорий: лица, принимающие вакцинацию; лица, не доверяющие ей; и лица, отказывающиеся от вакцинации.
- Изучите и помните основные элементы каждой категории, чтобы понимать, как обычно поступают эти пациенты.

Примечания для фасилитатора: Рассмотрите с участниками элементы каждой категории. Вы можете спросить участников, знают ли они какие-либо другие распространенные мнения, высказываемые пациентами, чтобы потом включить их в эти категории.

Слайд 36. Как реагировать на недоверие к вакцинации?

Примечания для фасилитатора:

- После того, как вы определились с этапом восприятия вакцинации, на котором находится ваш пациент, необходимо адаптировать свою беседу к его отношению и поведению.
- Продолжите беседу одним из трех способов.

1. Принимаю всё

Этот путь самый короткий и простой; его цель – **сделать прививку и поздравить**.

2. Не доверяю

Это самый длинный путь из трех; он предполагает, чтобы вы начали разговор, руководствуясь метод мотивационного интервью. Если пациент выражает нерешительность после предложения о вакцинации, МР должен быстро переключиться на признание проблем человека и сочувствие к ним. Структура и методы коммуникации будут подробно описаны далее.

3. Отказываюсь от всего

Этот тип беседы также должен быть коротким, но не всегда простым. Главное – не отпускать этих пациентов, а признать их опасения, настаивая на своей рекомендации сделать прививку, оставив дверь открытой для обсуждения. Каждая следующая встреча с такими пациентами – это возможность для медицинских работников снова вернуться к этой теме.

Слайд 37. Как отвечать согласившимся вакцинироваться

Примечания для фасилитатора:

Вместе с участниками пройдите все шаги по сценарию положительного восприятия.

- Путь принятия – самый простой из всех способов беседы.
- **Цель беседы – сделать прививку и поздравить.**
- Разговор должен быть кратким, однако вы обязательно должны проверить наличие противопоказаний и соблюсти меры предосторожности, чтобы убедиться, что вакцинация вашего пациента будет безопасна. Используя до вакцинации контрольный список, вы можете определить наличие причин, по которым пациенту не следует прививаться от COVID-19. Пример такого контрольного списка от CDC США приведен в конце этого учебного модуля; его можно адаптировать к вашим условиям работы. См. также рабочие пособия ВОЗ по вакцинам Moderna и Pfizer, чтобы ознакомиться с противопоказаниями и мерами предосторожности. См. Раздел Информация для медицинских работников по вакцине от COVID-19 AstraZeneca, чтобы ознакомиться с противопоказаниями и мерами предосторожности. Все ресурсы для МР перечислены в конце учебного модуля.
- Прежде чем приступать к вакцинации, спросите, есть ли у пациента вопросы, и будьте готовы ответить на них уверенно, в противном случае вы должны знать, где получить недостающую информацию.
- Активно делитесь знаниями о частых побочных эффектах вакцины от COVID-19, используемой в ваших условиях, давайте пояснения по стратегии уменьшения боли.
- Несмотря на то, что эти пациенты уже приняли решение о вакцинации, у них могут возникнуть вопросы, связанные с самим процессом вакцинации. Важно активно объяснять процесс и отвечать на вопросы пациента для сохранения его доверия и недопущения колебаний. Вы обязаны предоставить ценную или важную для пациента информацию. Лучше всего это сделать, общаясь с пациентами; вам станет понятно, что для них важно. (Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI), 2020)
- Давайте краткие пояснения по процедуре вакцинации. Например: «Вакцина вводится в плечо, при этом, вы можете почувствовать легкий укол иглы. После этого мы попросим вас оставаться здесь в течение 15 или 30 минут (в зависимости от состояния здоровья), чтобы убедиться в отсутствии аллергической реакции».
- Объясните, что после вакцинации в течение 15–30 минут проводится наблюдение для выявления аллергических реакций, и что это общее правило для всех инъекционных вакцин. Подтвердите пациенту, что в случае необходимости ему будет оказано необходимое лечение и наблюдение.
- После вакцинации вы должны сразу же записать пациента на прием для введения следующей дозы; это позволит ему своевременно завершить курс вакцинации от COVID-19. Отправка пациенту напоминания или планирование повторного визита позволяет своевременно провести вакцинацию и избежать ситуации, когда пациент остается недопривитым.
- Обсудите с пациентом следующие шаги, включая инструкции по поведению после вакцинации; их следует выполнять для профилактики передачи вируса окружающим. Объясните, что эти меры важны, потому что пока неизвестно, снижает ли вакцинация передачу вируса. Подчеркните, что эти меры предосторожности необходимо соблюдать, пока вакцинация не получила широкого распространения и заболеваемость не начала снижаться.

Слайд 38. Как отвечать отказывающимся от вакцинации

Примечания для фасилитатора:

Вместе с участниками рассмотрите этапы обсуждения с лицом, отказывающимся от вакцинации.

- Цель – завоевать доверие и вызвать заинтересованность, а не отказаться от пациента.
- Когда вы оставляете дверь открытой для обсуждения, рассматривайте каждую встречу с пациентом как возможность еще раз вернуться и мягко обсудить необходимость вакцинации.
- Эти разговоры должны быть краткими, следует избегать конфронтации.
- Если вы позволите вовлечь себя в дебаты с пациентом по поводу обоснованности его убеждений, это может привести к длительным, непродуктивным консультациям, которых следует избегать. Это может увеличить риск того, что родители полностью откажутся от всех других медицинских услуг.
- Старайтесь не опровергать дезинформацию до того, как пациент выскажет все свои опасения, поскольку это, как правило, завершает разговор. Пациенты могут воспринимать это как враждебное отношение и будут чувствовать необходимость защищаться. Это может подорвать доверие и привести к длительной непродуктивной консультации.
- Прежде чем сообщать факты, попросите разрешения поделиться информацией.
- Даже если пациент не готов к вакцинации, важно четко выразить свою позицию, сделав настоятельную рекомендацию о вакцинации.
- Вы можете представить варианты, адаптированные к проблемам пациента, например, поделиться надежными данными или предложить направление в специализированную службу или к местному активисту (если таковые имеются).
- Очень важно сообщить о рисках, связанных с отказом от вакцинации. Например, пациент не будет защищен от COVID-19 и может заболеть, ему может потребоваться специализированная медицинская помощь, существует риск передачи инфекции семье и друзьям. Пациент также должен следить за признаками и симптомами заболеваний среди населения и обращаться за помощью к специалисту, если заметил симптомы. Посоветуйте другие методы профилактики – частое мытье рук, ношение маски, закрывающей рот и нос, избегание людных мест. Вы можете предложить информацию ВОЗ о рекомендуемых мерах предосторожности для снижения риска заражения COVID-19, указанную в информационных ресурсах для пациентов в конце учебного модуля.
- Оставьте дверь открытой, сообщив пациенту, что он может снова обратиться к вам, если у него возникнут дополнительные вопросы или он передумает.

Адаптировано из Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI), 2020.

Слайд 39. Как реагировать на сомнения относительно вакцинации с помощью мотивационного интервью (МИ)

Примечания для фасилитатора:

- Давайте теперь обсудим, как разговаривать с пациентами, не решающимися вакцинироваться. Этот путь требует, чтобы вы начали разговор, руководствуясь техникой мотивационного интервьюирования (МИ).
- Мотивационное интервью – это личностно-ориентированный подход к общению, направленный на выявление и усиление мотивации и стремления к изменениям.
- Это проверенный способ общения с пациентами; его часто используют медработники, ведущие пациентов с хроническими заболеваниями.
- Что касается иммунизации, подход мотивационного интервьюирования направлен на информирование пациентов о вакцинации в соответствии с их конкретными потребностями и индивидуальным уровнем знаний, а также с уважительным принятием их убеждений. Использование мотивационного интервью требует уважительного и чуткого обсуждения вакцинации; оно помогает построить прочные отношения между МР и пациентом.
- Четыре элемента МИ позволяют МР поддерживать уважительные отношения, выражая пациенту свое сопереживание:
 1. Партнерство — достижение равенства, укрепление сотрудничества
 2. Принятие — позитивное, сочувственное отношение, укрепляющее автономию
 3. Воспоминания — пациент должен словами выразить произошедшие изменения
 4. Сострадание/альтруизм — проявление заботы
- Традиционный метод консультирования включает в себя объяснение и обучение вашего пациента тому, как вести себя и что делать:
 - Предоставление дополнительных фактов о вакцинации
 - Предоставление дополнительной информации об управляемых инфекциях
 - Использование тактики, основанной на страхе
- Исследования показывают, что традиционный метод является неэффективным подходом для решения проблемы недоверия к вакцинации; фактически, он может привести к неприятным последствиям, усиливающим сомнения.
- Цель – отойти от беседы с традиционным консультированием (при котором вы говорите пациенту, что он должен делать), и перейти к совместному партнерству (помогающему построить доверительные отношения).

Адаптировано из Dubé È. 2020. Quick and Efficient Vaccine Communication; Gagneur, A. 2020. Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy.

Слайд 40. Навыки мотивационного интервьюирования относительно вакцинации

Примечания для фасилитатора:

- На этом слайде рассматриваются 4 основные техники взаимодействия, используемые в МИ.
- После того, как вы определили, что ваш пациент не решается на вакцинацию, можно начать разговор, используя следующие методы МИ для выяснения причин его беспокойства.

1. Задавайте **ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ**, чтобы выяснить причины нерешительности относительно вакцинации, например:

- Что
- Как
- Скажите мне
- Почему

Например, «Что вас больше всего беспокоит относительно вакцинации?» ИЛИ «Расскажите, что вы слышали о вакцине?»

2. **Используйте РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ**, чтобы подтвердить, что говорит пациент. Это очень важный навык; он сложнее, чем может показаться. МР должен проявлять интерес к тому, что человек говорит, уважать его ценности и мнение. МР может использовать **простое отражение**: прямое повторение того, что говорит человек, ИЛИ **сложное отражение**: повторение того, что, по вашему мнению, имеет в виду человек.

Пример **простого отражения**: «Вы боитесь побочных эффектов»

Пример комплексного отражения: «Похоже, вы хотите сделать лучший выбор для своего здоровья»

3. **ПОДТВЕРЖДЕНИЕ** требует от МР признания сильных сторон пациента и подтверждения его опасений в качестве стратегии определения общих целей.

Например, «Вы беспокоитесь о своем здоровье» ИЛИ «Вы нашли время, чтобы найти информацию о вакцинах»

4. **РЕЗЮМИРУЙТЕ** вашу беседу. Это форма рефлексивного слушания. Обеспечивает переход к конкретным действиям (например, вакцинация, контрольный визит, направление).

Например: «Похоже, в основном вас беспокоили побочные эффекты. Теперь, когда мы обсудили самые распространенные, что, по вашему мнению, вы хотите сделать?»

Это утверждение переходит в действие и позволяет пациенту принять решение, основываясь на отражении разговора с МР.

Gagneur, A. 2020. Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy.

Слайд 41. Уважительно делитесь знаниями ради укрепления доверия

Примечания для фасилитатора:

- В беседах с пациентами, которые не решаются на вакцинацию, вам нужно будет поделиться знаниями, чтобы укрепить доверие и положительное восприятие.
- Метод мотивационного собеседования, позволяющий поделиться знаниями или дать совет при укреплении доверия – это подход: **ВЫЯСНЯЙТЕ – ДЕЛИТЕСЬ – ПРОВЕРЯЙТЕ.**
- Эта техника взаимодействия предназначена для дальнейшего **изучения проблем** и предоставления информации для **решения конкретных проблем пациентов.**

1. **ВЫЯВЛЯТЬ:** Спросите у пациента, что он знает о вакцинах, и попросите разрешения предоставить более подробную информацию. Этот метод позволяет наладить сотрудничество в уважительной манере и, в свою очередь, укрепит доверие.

Например:

“Что вы знаете о побочных эффектах вакцины?”

После того, как пациент ответит:

“Если вы не против, я хотел бы дать вам некоторую дополнительную информацию.”

2. **ДЕЛИТЬСЯ:** Предоставление информации, адаптированной под опасения пациента. Это также возможность для МР дать свои настоятельные рекомендации относительно вакцинации и пояснить почему.

Например:

“Большинство побочных проявлений вакцины от COVID-19 легкие и не продолжаются больше 3 дней, это может быть...”

“Результаты исследования безопасности вакцин подтверждают, что серьёзные аллергические реакции возникают редко и ...”

“Настоятельно рекомендую вам эту вакцину, потому что риск заболевания COVID-19 перевешивает риск, связанный с побочными проявлениями.”

3. **ПРОВЕРЯТЬ:** Что пациент понял и что он будет делать с этой информацией (т.е. каковы его намерения сейчас). Это помогает убедиться в том, что пациент понял сказанное вами, и дает вам возможность подвести итог беседы.

Например:

“После нашей беседы, как вы решаете поступить сейчас? Помните, я всегда готов помочь вам ответить на любые вопросы”

Адаптировано из: Dubé È. 2020. Quick and Efficient Vaccine Communication; Gagneur, A. 2020. Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy.

Слайд 42. Цель беседы при нерешительности пациента

Примечания для фасилитатора:

На слайде еще раз представлена схема различных этапов восприятия вакцинации.

- Во время разговора с пациентами, проявляющими недоверие к вакцинации, задача МР – повысить осведомленность о вакцинах и постараться сместить отношение пациента к вакцинам в сторону положительного их восприятия.

Слайд 43. Как вести беседу с пациентом, не решившимся на вакцинацию

Примечания для фасилитатора:

- Здесь мы рассмотрим все этапы беседы с пациентом, не решающим на вакцинацию. МР должен сосредоточиться на пациенте и всячески с ним сотрудничать.
- Начните с утверждения, предполагающего принятие вакцинации – выслушайте ответ пациента и определите, на каком этапе он находится с точки зрения доверия к вакцинации, задайте открытый вопрос, чтобы оценить беспокойство пациента, признайте его обеспокоенность и подтвердите ее, подтвердите сильные стороны пациента и поддержите его, с разрешения пациента попытайтесь установить, что он знает, поделитесь своими знаниями, убедитесь, что пациент понимает то, что вы рассказали, подведите итог беседы.
- В конце беседы вы можете своему пациенту определить одно из трех действий: вакцинация, отказ, нерешительность остается.
- Если пациент соглашается на вакцинацию – выполните описанные ранее действия по сценарию «Принимаю всё». Помните, что ваша цель – сделать прививку и поздравить.
- Если пациент отказывается – выполните действия по сценарию «Отказ». Помните, не спорьте и не отклоняйте ответ, предоставляйте информацию из надежных источников, если пациент принимает ее, оставьте дверь открытой для обсуждения.
- Если пациент все еще сомневается: обратитесь к надежным источникам информации, предложите направление к специалистам или к местному активисту, предложите новую встречу для дальнейшего обсуждения данного вопроса.

Слайд 44. Часть 5. Собираем фрагменты беседы вместе

Примечания для фасилитатора:

Представьте часть 5.

Часть 5. Учебная тема №7. Применяйте структурированный подход, используя стратегии, основанные на мотивационном интервьюировании, чтобы ответить на опасения относительно безопасности и эффективности вакцины от COVID-19.

Слайд 45. Адаптация разговора к отношению и убеждениям

- Следующие четыре разговора являются примерами возможных сценариев бесед МР со взрослыми пациентами по поводу вакцинации от COVID-19.
- В этих беседах используется рекомендованная структура беседы, основанная на МИ; она позволяет ответить на опасения относительно безопасности и эффективности вакцины от COVID-19.

Примечания для фасилитатора:

- Прочтите каждый из 4 сценариев вместе с группой. В каждом из них рассмотрите стратегию общения (в рамке) и обсудите возможные ответы в группе, используя изученные техники общения. Ознакомьтесь в предоставленными возможными ответами.
- В небольших группах из 3-5 человек проведите ролевую игру, следуя предложенным инструкциям.
- Следующие 1-2 слайда после каждого сценария содержат диалоги между МР и пациентом, в которых применяются рекомендованные структуры и техника коммуникации. Полную запись диалогов также можно найти в Приложении 3 к данному руководству.

Слайд 46. Пример первой беседы – пассивный созерцатель

Примечания для фасилитатора:

Прочтите первый сценарий вместе с группой. Изучите стратегии общения во вставке. Прежде чем читать представленные в рамке инструкции по данной беседе, обсудите, как реагировать на этого пациента, применяя навыки мотивационного интервьюирования. Помните, что эти разговоры должны быть адаптированы к специфике вакцины от COVID-19, используемой в вашей практике. Затем прочтите примеры ответов.

Слайд 47. Ролевая игра по примеру разговора №1

Примечания для фасилитатора:

- В небольших группах проведите ролевую с участием двух членов группы.
- Один участник выступает в роли МР, который проводит беседу, применяя принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник действует как пациент «пассивный созерцатель», описанный на предыдущем слайде.
- Другие могут быть наблюдателями и участвовать в обсуждении после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры обсудите ответы и прочтите следующий пример беседы, приведенный на последующих 2 слайдах.

Если вы проводите обучение на веб-платформе (например, в Zoom), подумайте, как вы разделите группу на подгруппы с помощью секционных заседаний для проведения ролевой игры. Дайте каждой подгруппе от 5 до 10 минут в комнате для обсуждения или в небольшой группе. По истечении этого времени проведите обсуждение в большой группе, чтобы понять, как прошли секционные заседания. Попросите участника из каждой группы высказать свое мнение о стратегиях реагирования, использованных исполнителем роли МР. Например, что у МР было хорошо, и какие стратегии можно было применить к этому сценарию.

Слайды 48-49. Беседа №1 – диалог

- На этом и следующих слайдах представлена полная запись диалога между МР и пациентом («пассивным созерцателем»), во время которого применялись рекомендуемые структуры и техники коммуникации.
- По окончании данного разговора МР дает пациенту время подумать и определит следующие шаги. Действие будет одним из трех возможных: сделать прививку, отказаться, продолжать сомневаться. Следуйте путем, адаптированным к вашему решению.
- После обсуждения отзывов о групповом занятии фасилитаторы или 2 участника могут прочитать диалог вслух, подчеркнув прозвучавшие навыки мотивационного собеседования.

Примечания для фасилитатора: После завершения работы в группе по этому сценарию и прежде чем переходить к другому, спросите участников, есть ли у них вопросы и нужны ли им разъяснения.

Слайд 50. Пример второй беседа – сомневающийся

Примечания для фасилитатора:

Вместе с группой прочтите сценарий по второму пациенту. Рассмотрите все стратегии коммуникации, указанные во вставках. Прежде чем читать представленные во вставках примеры инструкций по ведению беседы, обсудите, как реагировать на этого пациента, применяя навыки мотивационного интервьюирования. Помните, что эти разговоры должны быть адаптированы к специфике вакцины от COVID-19, используемой в вашей практике. Затем прочтите примеры ответов.

Слайд 51. Ролевая игра по образцу разговора №2

Примечания для фасилитатора:

- В небольших группах проведите ролевую с участием двух членов группы.
- Один участник выступает в роли МР, который проводит беседу, применяя принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник действует как «сомневающийся» пациент, описанный на предыдущем слайде.
- Поменяйте участников ролями чтобы разные участники могли выступить в роли МР и пациента.
- Другие могут быть наблюдателями и участвовать в обсуждении после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры обсудите ответы и прочтите следующий пример беседы, приведенный на последующих 2 слайдах.

Если вы проводите обучение на веб-платформе (например, в Zoom), подумайте, как вы разделите группу на подгруппы с помощью секционных заседаний для проведения ролевой игры. Дайте каждой подгруппе от 5 до 10 минут в комнате для обсуждения или в небольшой группе. По истечении этого времени проведите обсуждение в большой группе, чтобы понять, как прошли секционные заседания. Попросите участника из каждой группы высказать свое мнение о стратегиях реагирования, использованных исполнителем роли МР. Например, что у МР было хорошо, и какие стратегии можно было применить к этому сценарию.

Слайд 52-53. Беседа №2 – диалог

- На этом и следующем слайдах представлен полный диалог между МР и «сомневающимся» пациентом, проведенный с применением рекомендованной структуры коммуникации и использованием обсужденных методов общения.
- В конце этого разговора МР дает пациенту время подумать и определить свои следующие шаги. Действие будет одним из трех возможных: сделать прививку, отказаться, продолжать сомневаться. Следуйте путем, адаптированным к вашему решению.
- После обсуждения отзывов о групповом занятии фасилитаторы или 2 участника могут прочитать диалог вслух, подчеркнув прозвучавшие навыки мотивационного собеседования.

Примечания для фасилитатора: После завершения работы в группе по этому сценарию и прежде чем переходить к другому, спросите участников, есть ли у них вопросы и нужны ли им разъяснения.

Слайд 54. Пример третьей беседы – оппонент

Примечания для фасилитатора:

Вместе с группой прочтите сценарий по третьему пациенту. Рассмотрите все стратегии коммуникации, указанные во вставках. Прежде чем читать примеры инструкций по ведению беседы, представленные во вставках, обсудите, как реагировать на этого пациента, применяя навыки мотивационного интервьюирования. Помните, что эти разговоры должны быть адаптированы к специфике вакцины от COVID-19, используемой в вашей практике. Затем прочтите примеры ответов.

Слайд 55. Ролевая игра по примеру разговора №3

Примечания для фасилитатора:

- В небольших группах проведите ролевую с участием двух членов группы.
- Один участник выступает в роли МР, который проводит беседу, применяя принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник действует как «сомневающийся» пациент, описанный на предыдущем слайде.
- Поменяйте участников ролями, чтобы разные участники могли выступить в роли МР и пациента.
- Остальные могут быть наблюдателями и участвовать в обсуждении после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры обсудите ответы и прочтите пример беседы, приведенный на последующих 2 слайдах.

Если вы проводите обучение на веб-платформе (например, в Zoom), подумайте, как вы разделите группу на подгруппы с помощью секционных заседаний для проведения ролевой игры. Дайте каждой подгруппе от 5 до 10 минут в комнате для обсуждения или в небольшой группе. По истечении этого времени проведите обсуждение в большой группе, чтобы понять, как прошли секционные заседания. Попросите участника из каждой группы высказать свое мнение о стратегиях реагирования, использованных исполнителем роли МР. Например, что у МР было хорошо, и какие стратегии можно было применить к этому сценарию.

Слайды 56-57. Беседа №3 – диалог

- На этом и следующем слайдах представлен полный диалог между МР и пациентом – «оппонентом» – с применением рекомендованной структуры коммуникации и обсуждаемых методов коммуникации.
- После обсуждения отзывов о групповом занятии фасилитаторы или 2 участника могут прочитать диалог вслух, подчеркнув прозвучавшие навыки проведения дискуссии.

Примечания для фасилитатора: После завершения работы в группе по этому сценарию и прежде чем переходить к другому, спросите участников, есть ли у них вопросы и нужны ли им разъяснения.

Слайд 58. Пример четвертой беседы – действовать сообща

Примечания для фасилитатора:

Вместе с группой прочтите сценарий по четвертому пациенту. Рассмотрите все стратегии коммуникации, указанные во вставках. Прежде чем читать примеры инструкций по ведению беседы, представленные во вставках, обсудите, как реагировать на этого пациента, применяя навыки мотивационного интервьюирования. Помните, что эти разговоры должны быть адаптированы к специфике вакцины от COVID-19, используемой в вашей практике. Затем прочтите соответствующие примеры ответов.

Слайд 59. Ролевая игра по примеру разговора №4

Примечания для фасилитатора:

- В небольших группах проведите ролевую с участием двух членов группы.
- Один участник выступает в роли МР, который проводит беседу, применяя принципы информирования о рисках и мотивационного интервью.
- Другой участник действует как «сомневающийся» пациент, описанный на предыдущем слайде.
- Поменяйте участников ролями, чтобы разные участники могли выступить в роли МР и пациента.
- Остальные могут быть наблюдателями и участвовать в обсуждении после ролевой игры.
- После завершения ролевой игры обсудите ответы и прочтите следующий пример беседы, приведенный на последующих 2 слайдах.

Если вы проводите обучение на веб-платформе (например, в Zoom), подумайте, как вы разделите группу на подгруппы с помощью секционных заседаний для проведения ролевой игры. Дайте каждой подгруппе от 5 до 10 минут в комнате для обсуждения или в небольшой группе. По истечении этого времени проведите обсуждение в большой группе, чтобы понять, как прошли секционные заседания. Попросите участника из каждой группы высказать свое мнение о стратегиях реагирования, использованных исполнителем роли МР. Например, что у МР было хорошо, и какие стратегии можно было применить к этому сценарию.

Слайды 60-61. Беседа №4 – диалог

- На этом и следующем слайдах представлен полный диалог между МР и пациентом – «действовать сообща» – с применением рекомендованной структуры коммуникации и обсуждаемых методов коммуникации.
- После обсуждения отзывов о групповом занятии фасилитаторы или 2 участника могут прочитать диалог вслух, подчеркнув прозвучавшие навыки проведения дискуссии.

Примечания для фасилитатора: После завершения работы в группе по этому сценарию и прежде чем переходить к другому, спросите участников, есть ли у них вопросы и нужны ли им разъяснения.

Слайд 62. Соображения по беседе

Примечания для фасилитатора:

Рассмотрите каждый из этих ключевых моментов беседы с МР. МР должны их запомнить и не забывать о них во время разговоров со всеми пациентами.

Слайд 63. Имейте в виду

Примечания для фасилитатора:

Совет для МР:

- Долгосрочная цель этих разговоров – побудить пациента сказать «да». Это может занять более одного посещения и это ожидаемо. Краткосрочная цель может заключаться в завоевывании доверия пациента.
- Беседы, которые побуждают пациента исследовать причины сомнений, могут помочь повысить уверенность и доверие к вакцине от COVID-19.
- **Соответствующее обучение и практика могут дать положительный результат.**

Слайды 64-68. Алгоритм коммуникации по вакцинации от COVID-19 для медицинских работников

Примечания для фасилитатора:

На следующих 4 слайдах изучаются рабочие пособия для МР: алгоритм коммуникации по вакцинации от COVID-19 для МР.

- Этот рабочее пособие может использоваться в практической работе МР, чтобы помочь в общении во время консультаций по вакцинации.
- Используйте его, чтобы получить подсказки о вакцинации до или во время консультации с пациентами.
- Оно предназначено для поддержания структуры ваших бесед с пациентами, а также чтобы эти беседы были совместными, краткими и адаптированы к проблемам пациента.
- Представленные примеры сообщений составлены с применением алгоритма определения степени недоверия к вакцинации, а также с учетом техник МИ, используемых во время беседы с пациентами, не испытывающими доверия к вакцинации.
- Приведены примеры общих вопросов, вызывающих озабоченность у пациентов в отношении вакцин от COVID-19, и ответы МР с использованием методов МИ.
- Предлагаются советы по формату общения, о которых необходимо помнить во время беседы со всеми пациентами. Они могут помочь МР поддерживать беседу в нужном направлении.
- Также изучите рабочее пособие и пояснительную записку, приведенные в Приложении 2.

Слайд 69. Часть 6. Активное «завоевывание» доверия и положительного отношения к вакцине

Примечания для фасилитатора:

Представьте часть 6.

Часть шесть. Учебные темы №8-9: давайте четкие и краткие сообщения, чтобы повысить доверие к вакцине от COVID-19 и обеспечить ее положительное восприятие. Предоставьте пациентам рекомендации по правильному определению достоверных источников информации о вакцинации от COVID-19 и безопасности вакцин.

Слайд 70. Общение с пациентами при ограниченном наличии вакцины от COVID-19

Примечания для фасилитатора:

Изучите вместе с участниками содержание слайда и обратите их внимание на следующее:

- Вы можете повысить доверие к вакцинации, активно обсуждая вопрос о том, когда вакцина от COVID-19 будет доступна в ваших условиях.
- Рассмотрите возможность предоставления пациентам общей информации о сроках вакцинации от COVID-19:
 - В 2021 году распространение вакцины от COVID-19 будет постепенно расширяться.
 - В первые несколько месяцев вакцины будет недостаточно для вакцинации всех взрослых из-за высокого мирового спроса.
 - Первые дозы поступят в приоритетные группы, определенные национальными органами здравоохранения (например, медицинские работники, лица старше 60 лет, люди с хроническими заболеваниями).
 - Производство и поставки вакцин со временем будут увеличиваться.
 - Цель состоит в том, чтобы каждый мог легко пройти вакцинацию от COVID-19, как только число поставляемых доз будет достаточным.
- Самое главное здесь – вызвать чувство уверенности и как можно раньше начать разговор для активной рекомендации вакцины от COVID-19.
- Поощряйте пациентов продолжать соблюдать меры защиты от COVID-19 и сообщайте им, как вы планируете предоставлять обновленную информацию о доступности вакцины в вашей клинике.

US CDC, 2021. Essential Workers COVID-19 Vaccine Toolkit

Слайд 71. Информирование пациентов о том, что происходит после вакцинации

Примечания для фасилитатора:

Изучите вместе с участниками содержание слайда и обратите их внимание на следующее:

- После введения вакцины найдите минутку, чтобы поздравить пациента. Затем расскажите ему, чего ожидать и как себя вести.
- Это обсуждение поможет способствовать принятию вакцины и укрепит доверие вашего пациента.
- Основным моментом здесь является воспитание чувства доверия к своему решению, помогая пациентам понять, что им следует ожидать.
- Будьте осмотрительны, признавая ограничения вакцины от COVID-19. Например, ни одна вакцина не является 100% эффективной, и в настоящее время мы не знаем, какую защиту эти вакцины обеспечат в реальных условиях. Поэтому важно, чтобы каждый продолжал использовать все доступные инструменты, чтобы помочь остановить пандемию.

US CDC, 2021. Essential Workers COVID-19 Vaccine Toolkit

Слайд 72. Предлагайте вашим пациентам надежные источники информации о вакцинации от COVID-19

Примечания для фасилитатора:

- Обсудите с участниками основной совет, который следует дать пациентам – как определить надежность источника данных о вакцинации.
- Некоторые ресурсы для пациентов предоставляются ВОЗ и органами здравоохранения Европейского региона. Рекомендуется обновлять этот список источников достоверной информацией, добавив в него страновые источники, информация о которых предоставлена национальными органами здравоохранения.

Слайд 73. Лучшие советы по навигации в инфодемии

Примечания для фасилитатора:

Поделитесь этим ресурсом с МР и сообщите им следующее:

- Мы все ежедневно сталкиваемся с огромным объемом информации о COVID-19; при это не вся она надежна.
- ВОЗ предоставила несколько советов по отбору надежных источников информации и прекращению распространения дезинформации.
- Вы можете поделиться этими советами со своими пациентами и знакомыми.

Слайд 74. Источники информации по COVID-19 для медицинских работников

Примечания для фасилитатора:

- На этом слайде представлены учебные и образовательные материалы, которые МР могут использовать при подготовке к консультациям по вакцинации от COVID-19 и для передачи пациентам информации о вакцине от COVID-19.
- Не забудьте также проконсультироваться с вашей профессиональной ассоциацией или вашим национальным органом здравоохранения относительно обновленный данных по вакцинам от COVID-19.

Слайд 75. Самооценка и оценка после проведения обучения

Примечания для фасилитатора:

- Всем участникам предлагается уделить 15 минут для заполнения анкеты самостоятельной оценки после обучения и вопросника по оценке учебного курса. Заполненные вопросники следует вернуть фасилитатору или СПИ.
- Заполнение этих форм имеет важное значение для консолидации обучения и оценки эффективности модуля.
- Десять вопросов для самооценки после обучения позволяют оценить уровень уверенности МР в своей профессиональной способности решать проблемы пациентов и поддерживать их потребности в информации о вакцинации от COVID-19 после завершения учебного модуля. Для МР важно иметь возможность определить изменение уровня своей уверенности после обучения.
- Оценка по окончании обучения необходима для определения его эффективности в достижении результатов; насколько оно доступно и приемлемо для участников, а также способно ли оно повлиять на изменение профессионального поведения.

Слайд 76. Список литературы

Примечания для фасилитатора: Список использованной литературы можно найти в конце данного руководства.

Слайд 77. Спасибо

Выражение благодарности

Этот учебный модуль составлен Программой «Болезни, предупреждаемые с помощью вакцин и иммунизация» Европейского регионального бюро ВОЗ. Его разработкой руководили Sideeka Narayan, Siff Malue Nielsen и Brett J Craig. Разработчики выражают сердечную благодарность всем, кто внес свой ценный вклад: Ève Dubé, Holly Seale, Katrine Bach Habersaat, Людмиле Мосиной, Oleg Benes, Сергею Дешевому, Martha Scherzer, Wiebe Kulper-Schiek, Catharina de Kat Reynen, Cassandra Butu, Miljana Grbic, а также сотрудникам программы «Болезни, предупреждаемые с помощью вакцин и иммунизация» (VPI) Европейского регионального бюро ВОЗ.

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 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> (по состоянию на 1 февраля 2021 г.)
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/c19вах> (по состоянию на 1 февраля 2021 г.)
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> (по состоянию на 1 марта 2021 г.)
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> (по состоянию на 4 февраля 2021 г.)
15. WHO. 2017. Conversations to build trust in vaccination. Online Training PPT. Available from <https://www.bing.com/search?q=Conversations+to+build+trust+in+vaccination.&qs=n&form=QBRE&sp=-1&pq=conversations+to+build+trust+in+vaccination.&sc=0-44&sk=&cvid=3CD69A28361040268243327EE2D58CF9>. 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>. (по состоянию на 6 января 2021 г.)
17. US CDC, 2021. Benefits of Getting a COVID-19 Vaccine. Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/vaccine-benefits.html> (по состоянию на 4 февраля 2021 г.)

18. US CDC, 2021. COVID-19, people at increased risk. Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/index.html> (по состоянию на 5 марта 2021 г.)
19. US CDC, 2021. Essential Workers COVID-19 Vaccine Toolkit. Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/toolkits/essential-workers.html> (по состоянию на 5 марта 2021 г.)

Приложения

Приложение 1. Вопросник для проведения самостоятельной оценки до и после изучения учебного модуля, форма оценки обучения и обратной связи

По каждому из следующих вопросов оцените свои знания по шкале от 1 до 5. (где 1 = совсем не уверен; и 5 = совершенно уверен).

Примечание: вопросник для самостоятельной оценки не является анонимным, так как он должен быть связан с вашими ответами после обучения для оценки достигнутых результатов. Но для анализа будут использованы только обезличенные данные.

Следующие 10 вопросов до и после обучения позволят оценить уровень вашей уверенности в своей профессиональной способности решать проблемы пациентов и удовлетворять потребность пациентов в информации о вакцинации от COVID-19.

Насколько вы уверены в своих способностях:

1. Общаться с пациентами о вакцинации от COVID-19?

- 1 (Совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Совершенно уверен)

2. Общаться с пациентами о рисках, связанных с заболеванием, вызванным COVID-19?

- 1 (Совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Совершенно уверен)

3. Общаться с пациентами о преимуществах вакцинации от COVID-19?

- 1 (Совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Совершенно уверен)

4. Общаться с пациентами о рисках вакцинации от COVID-19?

- 1 (Совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Совершенно уверен)

5. Отвечать на вопросы пациентов о безопасности и эффективности вакцин от COVID-19 и вакцинации?
- 1 (Совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (Совершенно уверен)
6. Рекомендовать вакцину от COVID-19 пациентам, не доверяющим вакцинам от COVID-19 и/или вакцинации?
- 1 (Совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (Совершенно уверен)
7. Избегать конфликтов с пациентами, решившими отказаться от вакцинации от COVID-19?
- 1 (Совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (Совершенно уверен)
8. Налаживать диалог с пациентами о вакцинации от COVID-19 в случае их решения отложить или отказаться от нее?
- 1 (Совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (Совершенно уверен)
9. Предоставить пациентам необходимую информацию и ссылки на источники о вакцинации от COVID-19 и безопасности вакцин?
- 1 (Совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (Совершенно уверен)

10. Имеете ли вы доступ к необходимой информации и ресурсам для медицинских работников о вакцинах от COVID-19 и вакцинации?

- 1 (Совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Совершенно уверен)

Адаптировано из:

1. Henrikson et al 2015, Physician Communication Training and Parental Vaccine Hesitancy: A Randomized Trial, Paediatrics, 136:1.
2. Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI). 2020. E-Learning Module. Available from <http://www.ncirs.org.au/health-professionals/skai-supporting-health-professionals>. (по состоянию на 6 января 2021 г.)

Вопросник для проведения самооценки после обучения

Примечание: вопросник для самостоятельной оценки не является анонимным, так как он должен быть связан с вашими ответами после обучения для оценки достигнутых результатов. Но для анализа будут использованы только обезличенные данные.

По каждому из следующих вопросов оцените свои знания по шкале от 1 до 5 (где 1 = совсем не уверен; и 5 = совершенно уверен).

После того, как вы завершили изучение учебного модуля, насколько вы уверены в своей способности:

1. Общаться с пациентами о вакцинации от COVID-19?

- 1 (совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (совершенно уверен)

2. Общаться с пациентами о рисках, связанных с заболеванием, вызванным COVID-19?

- 1 (совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (совершенно уверен)

3. Общаться с пациентами о преимуществах вакцинации от COVID-19?

- 1 (совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (совершенно уверен)

4. Общаться с пациентами о рисках вакцинации от COVID-19?

- 1 (совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (совершенно уверен)

5. Отвечать на вопросы пациентов о безопасности и эффективности вакцин от COVID-19 и вакцинации?
- 1 (совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (совершенно уверен)
6. Рекомендовать вакцину от COVID-19 пациентам, не доверяющим вакцинам от COVID-19 и/или вакцинации?
- 1 (совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (совершенно уверен)
7. Избегать конфликтов с пациентами, решившими отказаться от вакцинации от COVID-19?
- 1 (совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (совершенно уверен)
8. Налаживать диалог с пациентами о вакцинации от COVID-19 в случае их решения отложить или отказаться от вакцинации от COVID-19?
- 1 (совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (совершенно уверен)
9. Предоставить пациентам необходимую информацию и ссылки на ресурсы о вакцинации от COVID-19 и безопасности вакцин?
- 1 (совсем не уверен)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 (совершенно уверен)

10. Имеете ли вы доступ к необходимой информации и ресурсам для медицинских работников о вакцинах от COVID-19 и вакцинации?

- 1 (совсем не уверен)
- 2
- 3
- 4
- 5 (совершенно уверен)

Адаптировано из:

3. Henrikson et al 2015, Physician Communication Training and Parental Vaccine Hesitancy: A Randomized Trial, Paediatrics, 136:1.
4. Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI). 2020. E-Learning Module. Available from <http://www.ncirs.org.au/health-professionals/skai-supporting-health-professionals>. (по состоянию на 6 января 2021 г.)

Оценка и обратная связь

Пожалуйста, найдите время для заполнения этого короткого вопросника сразу после завершения обучения. Он предназначен для оценки эффективности обучения; помогло ли оно достичь поставленных целей, насколько доступным оно было для участников и может ли повлиять на изменение профессионального поведения. Ваш отзыв важен для последующего анализа; он может помочь улучшить этот модуль для использования в будущем.

1. Выделите профессиональную группу, к которой вы относитесь.

- медицинский работник
- медицинская сестра
- акушерка
- фармацевт
- руководитель программы
- другое

Укажите, в какой степени были достигнуты результаты обучения благодаря этому учебному модулю:

2. Определение степени уверенности в вакцине и объяснение влияния медицинских работников:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

3. Понимание и информирование о рисках, поддержка решения пациента о вакцинации:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

4. Изучение принятия вакцин и их востребованности, чтобы понять поведение пациента в отношении вакцинации:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

5. Описание недоверия к вакцинам и факторов, которые оказывают на него влияние в контексте COVID-19:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

6. Выявление различного поведения пациентов относительно вакцинации от COVID-19:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

7. Определение коммуникационных потребностей и формулировка целей общения при проведении консультаций по вакцинации от COVID-19 с учетом отношения пациента к вакцинации:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

8. Применение структурированного подхода с использованием стратегий, основанных на методах мотивирующего интервьюирования в ответ на выражение озабоченности относительно безопасности и эффективности вакцинации от COVID-19:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

9. Формулировка четких, лаконичных сообщений, направленных на укрепление доверия и формирование положительного восприятия вакцины от COVID-19:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

10. Помощь пациентам в поиске достоверных источников информации по вакцинации от COVID-19 и безопасности вакцин:

- не достигнуты
- частично достигнуты
- полностью достигнуты

11. Оцените, насколько вы удовлетворены данным учебным модулем:

- не удовлетворен
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

12. Был ли этот учебный модуль интересен для вас?

- Не интересен
- частично интересен
- интересно было все

13. Был ли данный учебный модуль приемлем для вас?

- не приемлем
- частично приемлем
- полностью приемлем

14. Был ли этот учебный модуль легким для изучения?

- нет, не был легким для изучения
- частично легким для изучения
- очень легким для изучения

15. Как вы думаете, повлияет ли это обучение на вашу профессиональную практику и поведение во время консультации по поводу вакцинации?

- Да, я могу использовать предложенные стратегии в своей практике
- Да, я могу использовать некоторые из предложенных стратегий в своей практике
- Нет, я не буду использовать предложенные стратегии в своей практике.

16. Какие ОСНОВНЫЕ причины заставили вас пройти этот учебный модуль?

- Важно для моей практики (то есть, я общаюсь с пациентами по поводу вакцинации от COVID-19)
- Я заинтересован(а) в улучшении навыков общения, которые можно использовать во время консультаций по поводу вакцинации
- Я профессионально заинтересован(а) в вакцинации
- Хотелось больше узнать о профессиональных ресурсах по вакцинам от COVID-19 и вакцинации
- Другое (укажите в следующем вопросе)

Если в предыдущем ответе вы указали «Другое», поясните ниже.

17. Какие ВТОРИЧНЫЕ причины мотивировали вас пройти этот учебный модуль?

- Важно для моей практики (то есть, я общаюсь с пациентами по поводу вакцинации от COVID-19)
- Я заинтересован(а) в улучшении навыков общения, которые можно использовать во время консультаций по поводу вакцинации
- Я профессионально заинтересован(а) в вакцинации
- Хотелось больше узнать о профессиональных ресурсах по вакцинам от COVID-19 и вакцинации
- Другое (укажите в следующем вопросе)

Если в предыдущем ответе вы указали «Другое», поясните ниже.

(НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ) Просьба поделиться любыми другими замечаниями или предложениями по улучшению этого учебного модуля.

Спасибо за заполнение этого вопросника. Мы ценим ваши отзывы.

Адаптировано из:

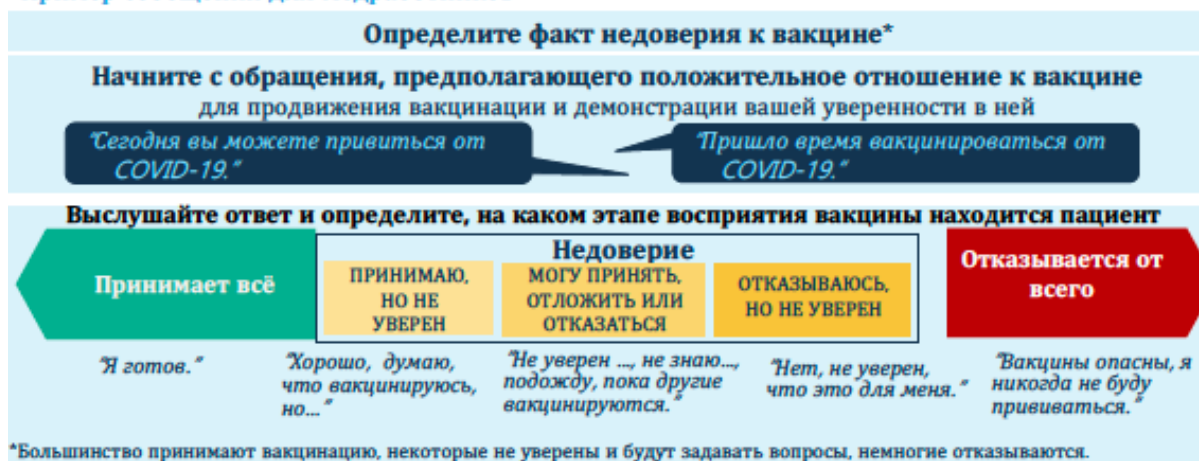
1. Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI). 2020. E-Learning Module. Available from <http://www.ncirs.org.au/health-professionals/skai-supporting-health-professionals>. Accessed on January 06, 2021.

Приложение 2. Рабочее пособие и пояснительная записка

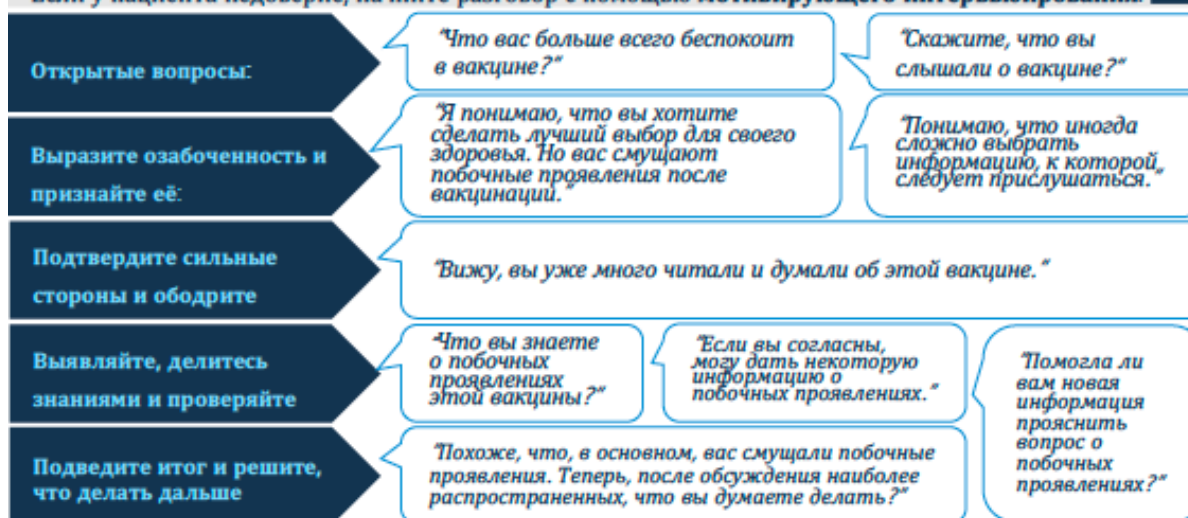
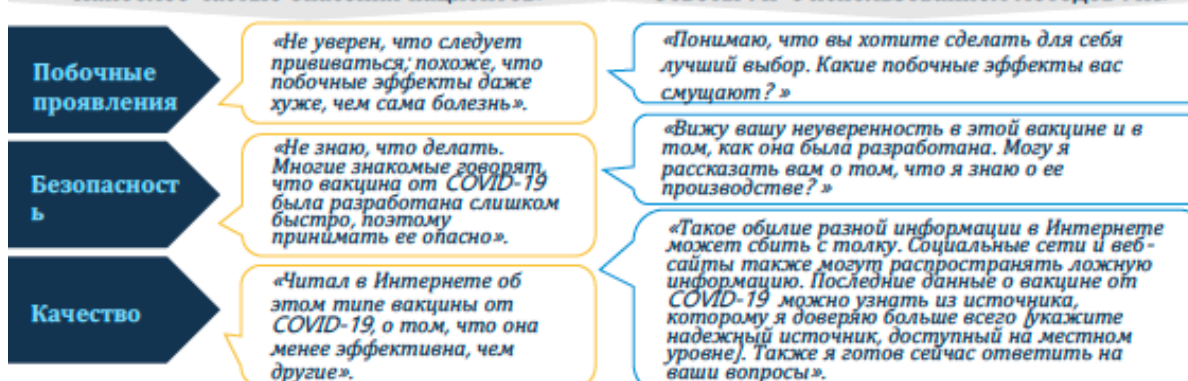
Алгоритм общения относительно вакцинации от COVID-19 для медицинских работников



Пример сообщений для медработников

**Реагирование на недоверие: мотивирующее интервьюирование**

Если у пациента недоверие, начните разговор с помощью **мотивирующего интервьюирования**.

**Наиболее частые опасения пациентов:****Ответы МР с использованием методов МИ:****Полезные советы**

- Активно слушайте, проявляйте интерес и заботу.
- Не осуждайте и не преуменьшайте озабоченность пациентов.
- Будьте уважительны и избегайте споров.
- Отвечайте с сочувствием и пониманием.
- Предлагайте положительную поддержку.
- Давайте настоятельную рекомендацию.

1. Gagneur, A. 2020. Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. Can Commun Dis Rep. 46(4):93-7.

2. Shering 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.

Пояснения к рабочему пособию: алгоритм общения с пациентом по вакцинации от COVID-19 для медицинских работников

Цель: Этот инструмент для межличностного общения разработан для поддержки МР в организации структурированных совместных бесед о вакцинации от COVID-19 с пациентами, проводимых с целью повышения доверия к вакцине и обеспечения ее положительного восприятия.

Целевая аудитория:

- МР, проводящие консультации по вакцинации
- Руководители программ иммунизации
- Лица, поддерживающие/пропагандирующие вакцинацию

Цели пособия:

1. Помочь МР разобраться в разных типах отношения пациентов к вакцинации;
2. Определить потребности пациентов в общении и его цели при проведении консультации по вакцинации от COVID-19;
3. Применять структурированный подход к беседе, используя для этого стратегии, основанные на методах мотивирующего интервью, а также предоставлять пациентам информацию, адаптируя ее к вопросам о вакцинации от COVID-19, вызывающим у них озабоченность.
4. Построить с пациентами доверительные отношения и поддержать их в решении вакцинироваться от COVID-19.

Как его использовать:

- Данное пособие предназначено для использования МР в условиях клинической практики в качестве инструмента для проведения собеседований с пациентами до или во время проведения с ними консультаций по поводу вакцинации.
- Оно предназначено для поддержания структуры беседы, сотрудничества с пациентом, а также адаптированного к его потребностям консультирования по вопросам о вакцинации от COVID-19, вызывающим озабоченность.
- Алгоритм начинается с определения отношения пациента с точки зрения восприятия вакцин. Затем МР следует рекомендациям по построению беседы, используя для этого научно-обоснованные техники межличностного общения, адаптированные к вопросам пациента.
- Для получения оптимальных результатов, МР рекомендуется пройти обучение по модулю «Общение с пациентом о вакцинации от COVID-19».
- Для достижения наилучших результатов рекомендуются постоянное обучение и практика.

Ограничения рабочего пособия:

- Данный документ сконцентрирован на навыках межличностного общения; он не содержит рекомендаций по процедурам введения вакцин.

- Эффективное применение техники общения предполагает наличие у МР знаний по вакцинологии, об особенностях вакцин от COVID-19, используемых в их клинических условиях, а также доступа к достоверным источникам информации по вакцинам от COVID-19, которые можно посоветовать своим пациентам.
- Для поддержки знаний, а также навыков и практики проведения консультаций по вакцинации от COVID-19, МР рекомендуется пройти дополнительное обучение по [вакцинации от COVID-19 для медицинских работников](#).

Приложение 3. Примеры бесед 1-4

Пример беседы №1 – пассивный созерцатель

Сценарий: Касия, женщина 58 лет с избыточным весом. Она у вас в кабинете для планового обследования по поводу диабета 2 типа. В конце приема вы переводите разговор на вакцинацию от COVID-19.

МР: Касия, хочу сообщить вам отличную новость: сегодня вы можете пройти вакцинацию от COVID-19. *(Используйте предположительное утверждение, предполагая, что Касия получит вакцину от COVID-19 сегодня)*

Касия: Я знаю о вакцине от COVID-19, но не уверена, нужна ли она мне. Я слышала, что побочные эффекты хуже самой болезни, но меня также беспокоит и возможность заражения COVID.

МР понимает, что Касия проявляет неуверенность относительно вакцинации. Ее беспокоят побочные эффекты вакцины, 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 вакцины? *(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 заболела 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! Хотелось бы знать, чем я рискую.

МР: Согласна с вами! 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. Вероятность

тяжелых аллергических реакций после получения этой вакцины очень низкая. Согласно недавнему исследованию безопасности, этот показатель составляет примерно 1 на 200 000 привитых. Чтобы предотвратить такие маловероятные события, людей, которых прививают этими вакцинами, просят оставаться под наблюдением в течение 15-30 минут после инъекции, чтобы обученный медицинский персонал был рядом 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? *(Проверка)*

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

МР: Рада помочь. После нашей беседы о побочных эффектах вакцины, что бы вы хотели сделать? *(Обобщите и примите решение по дальнейшим действиям)*

Резюме по реагированию МР в ответ на недоверие к вакцинам:

Начните беседу с использованием техники МИ:

1. Задавайте **ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ** – изучите основные причины недоверия.
2. **ВЫРАЖАЙТЕ и ПРИЗНАВАЙТЕ ОЗАБОЧЕННОСТЬ** – повторение слов пациентов или их мыслей означает, что вы отражаете причины их недоверия.
3. **ПОДТВЕРЖДАЙТЕ СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ и ОБЕСПЕЧИВАЙТЕ ПОДДЕРЖКУ** – признайте сильные стороны, чтобы определить общие цели.
4. **ВЫЯВЛЯЙТЕ ПРОБЛЕМЫ, ДЕЛИТЕСЬ ЗНАНИЯМИ, ПРОВЕРЯЙТЕ** – спросите, что пациент знает и что ему нужно для повышения своих знаний, представьте ему доказательства, адаптированные к вопросам, вызывающим у него озабоченность, определите следующие шаги. **Настоятельно рекомендуйте вакцинацию** и объясните, почему вы это делаете.
5. **СУММИРУЙТЕ** вопросы, вызывающие озабоченность, **ПРИМИТЕ РЕШЕНИЕ, ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ.**

Пример беседы №2 – сомневающийся

Сценарий: Алекс, мужчина 76 лет, страдает от регулярной одышки. Он посещает медсестру для проверки артериального давления. Сообщает ей, что получил письмо из клиники, в котором рекомендуется выбрать время для вакцинации от COVID-19.

Алекс: Я получил это письмо из клиники, в котором мне предлагают записаться на прием для вакцинации от COVID-19.

МР: Алекс, письмо было правильным, и 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: Вижу 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, вас смущает эта вакцина, потому что она новая и была разработана быстрее, чем другие. *(Рефлексивное слушание)*

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

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. *(Выявление)*

Алекс: Согласен, буду рад.

MP: Вы правы, вакцина была разработана довольно быстро, по сравнению с другими вакцинами. *(Признание мнения 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)*

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

MP: 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. *(Настоятельная рекомендация)*
(Пауза для размышлений) У вас есть еще вопросы о вакцине, которые вы хотели бы обсудить? *(Проверка)*

Да, важно, чтобы вы были проинформированы *(построение взаимопонимания и доверия)*. Что касается побочных эффектов, вы можете ожидать легкие, такие как 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 положить вас в больницу. Я могу с уверенностью сказать вам, что преимущества вакцины намного перевешивают риски. *(Настоятельная рекомендация)*
(Пауза для размышлений) У вас есть еще вопросы о вакцине, которые вы хотели бы обсудить? *(Проверка)*

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)

Резюме по реагированию МР в ответ на недоверие к вакцинам:

Начните беседу с использованием техники МИ:

1. Задавайте **ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ** – изучите основные причины недоверия.
2. **ВЫРАЖАЙТЕ и ПРИЗНАВАЙТЕ ОЗАБОЧЕННОСТЬ** – повторение слов пациентов или их мыслей означает, что вы отражаете причины их недоверия.
3. **ПОДТВЕРЖДАЙТЕ СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ и ОБЕСПЕЧИВАЙТЕ ПОДДЕРЖКУ** – признайте сильные стороны, чтобы определить общие цели.
4. **ВЫЯВЛЯЙТЕ ПРОБЛЕМЫ, ДЕЛИТЕСЬ ЗНАНИЯМИ, ПРОВЕРЯЙТЕ** – спросите, что пациент знает и что ему недостает, чтобы улучшить свои знания, представьте доказательства, адаптированные к вопросам, вызывающим, определите следующие шаги. **Настоятельно рекомендуйте вакцинацию** и объясните, почему вы это делаете.
5. **СУММИРУЙТЕ** вопросы, вызывающие озабоченность, **ПРИМИТЕ РЕШЕНИЕ, ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ.**

Пример беседы № 3 – оппонент

Сценарий: Ева – 42-летняя медсестра, работающая 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.

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 в вакцины. К тому же в прошлом году я уже болела COVID, так что у меня есть естественная защита.

МР понимает, что Ева даёт понять, 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. Поэтому я никогда не делаю прививку от гриппа. В любом случае, я просто считаю, что естественная защита для меня лучше.

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

Ева: Конечно ..., но сразу говорю, 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, что вы болели

COVID-19 раньше (*Дайте свою настоящую рекомендацию*). Тем более, что на своем рабочем месте вы подвергаетесь высокому риску заражения COVID-19.

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

Ева: Думаю, я просмотрю его, но чувство осторожности меня не покидает.

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 перечисленных 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 есть. (*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: Хорошо, спасибо за приглашение.

Резюме по реагированию МР в ответ на отказ от вакцинации:

1. Ваша цель – создать доверие и привлечь пациента
2. Разговор должен быть коротким
3. Не отказывайтесь от пациента: каждая встреча – это возможность обсудить вопрос о вакцинации еще раз
4. Избегайте конфронтации
5. Прежде чем давать информацию, спросите разрешения
6. Будьте настойчивы и давайте **настоятельные рекомендации**.
7. Поделитесь заслуживающими доверия ресурсами или предложите направление к специализированной службе или местному активисту (если таковые имеются).
8. Проинформируйте о рисках, связанных с отказом
9. Оставьте дверь открытой для обсуждения

Пример беседы № 4 – действовать сообща

Сценарий: 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*».

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

Мария: Да, верно, я 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 для вас безопасной. 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*)

Мария: Да, пожалуйста

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

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

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 к врачу. 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: Понятно, спасибо за информацию.

МР: Хорошо, приступим к делу.

МР вакцинирует Марию.

Поздравляю, вы сделали значительный шаг в защите своего здоровья. *(Сделайте прививку и поздравьте)* Итак, чтобы не забыть, давайте назначим еще одну встречу 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)*

Мария: Спасибо! Вроде, все ясно.

МР: Мария, хочу сообщить вам, что организму требуется время, чтобы создать 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)*

Мария: Хорошо!

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 *(Этап после вакцинации)*

Мария: Спасибо.

Резюме по реагированию МР при работе с лицами, положительно воспринимающими вакцину:

1. Ваша цель – **вакцинировать и поздравить**.
2. Разговор должен быть коротким и по теме.
3. Изучите противопоказания и меры предосторожности.
4. Постарайтесь снять недоверие к вакцине, отвечая на вопросы (если будут). Признавая озабоченность и предоставляя информацию, включая данные о возможных побочных проявлениях и стратегиях по снижению боли.
5. Давайте пояснения по процессу и необходимости соблюдения мер безопасности для снижения риска передачи инфекции.
6. Сразу же после вакцинации назначьте встречу для введения 2-й дозы и напомните пациенту, когда ему следует прийти.

Европейское региональное бюро ВОЗ

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) – специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, созданное в 1948 году и несущее основную ответственность за вопросы международного здравоохранения и общественного здравоохранения. Европейское региональное бюро ВОЗ является одним из шести региональных офисов, работающих по всему миру; каждый из них имеет свою собственную программу, ориентированную на конкретное состояние здоровья в обслуживаемых странах.

Государства-члены

Австрия
Азербайджан
Албания
Андорра
Армения
Беларусь
Бельгия
Болгария
Босния и Герцеговина
Венгрия
Германия
Греция
Грузия
Дания
Израиль
Ирландия
Исландия
Испания
Италия
Казахстан
Кипр
Кыргызстан
Латвия
Литва
Люксембург
Мальта
Монако
Нидерланды
Норвегия
Польша
Португалия
Республика Молдова
Российская Федерация
Румыния
Сан-Марино
Северная Македония
Сербия
Словакия
Словения
Соединенное Королевство
Таджикистан
Туркменистан
Турция
Узбекистан
Украина
Финляндия
Франция
Хорватия
Черногория
Чехия
Швейцария
Швеция
Эстония

Номер документа: WHO/EURO:2021-2282-42037-58877

Всемирная организация здравоохранения Европейское региональное бюро

UN City, Marmorvej 51,
DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark
Tel.: +45 45 33 70 00 Fax: +45 45 33 70 01