

Як спілкуватися з пацієнтами про вакцинацію від COVID-19: поради ефективної комунікації для медичних працівників



Вступ

Медичні працівники відіграють ключову роль у підтримці довіри громадськості до вакцинації. Саме тому обізнаність щодо найкращих практик з інформування про безпеку вакцинації — є запорукою успішної роботи. В цій брошурі ми розглянемо найбільш поширені запити від пацієнтів, а також спробуємо озброїти вас актуальними знаннями щодо вакцин проти COVID-19, аби ви могли тримати бесіду з пацієнтом впевнено та апелювати аргументами, що засновані на доказовій медицині та актуальних даних.

Пам'ятайте, для деяких ваших пацієнтів введення вакцини проти COVID-19 може бути першим клінічним досвідом вакцинації, тому від ваших дій залежить, як пацієнт надалі взаємодіятиме з медичною системою, чи матиме він довіру та впевненість до неї, чи прийде на наступну вакцинацію загалом.

Ця брошура не стосується конкретної вакцини, а радше надає структуру, яка необхідна для адаптації розмови до занепокоєння пацієнтів щодо вакцин. Основна увага тут приділяється навичкам міжособистісного спілкування.

Ми хочемо підтримати вас і допомогти впевнено рекомендувати вакцину проти COVID-19 та інші вакцини, що внесені до Національного календаря профілактичних щеплень, своїм пацієнтам.

Як медичні працівники впливають на довіру до вакцин?

Дослідження показують, що пацієнти більш схильні до вакцинації, коли її рекомендують медичні працівники.

Кожен медичний працівник має суперсилу — впливати на рішення пацієнтів!

Тому ваша впевненість, рекомендація та особистий приклад, ймовірно, вплинуть на ставлення і рішення багатьох пацієнтів та ваших колег. Як зазначає Європейський центр з контролю та профілактики захворювань: «Медичні працівники вважаються найбільш надійним джерелом інформації про вакцини для пацієнтів. Вони найкраще розуміють пацієнтів, які вагаються, реагують на їхні тривоги та занепокоєння, а також знаходять способи пояснити їм переваги вакцинації».

Проте часто у своїй роботі медпрацівники не можуть одразу порозумітися з пацієнтами, а також мають обмежений час для консультації щодо вакцинації.

Тому, аби ви могли:

- Без сумнівів рекомендувати пацієнтам зробити щеплення;
- Підтримувати пацієнтів у їхньому рішенні зробити щеплення;
- Послідовно та докладно розповісти про безпечність вакцини та її переваги, в шанобливій та позитивній манері.

Прочитайте цю брошуру!

Зміст

Як медичні працівники впливають на довіру до вакцин?	3
Три фактори, що впливають на поведінку щодо щеплення	5
Що таке вагання щодо вакцинації?	7
Фактори впливу на вагання щодо вакцинації проти COVID-19	8
Реагування на різні аргументи пацієнтів	8
Як відповідати на вагання щодо вакцинації?	12
Мотиваційне інтерв'ю — метод роботи з пацієнтами, що вагаються	13
Приклади щодо спілкування з пацієнтами	15
Як пацієнти сприймають ризики	29
Інформування про ризики	30
Висновок	35

Три фактори, що впливають на поведінку щодо щеплення

Існує багато моделей поведінки щодо здоров'я, які можуть допомогти нам проаналізувати наміри та поведінку щодо вакцинації. Європейське регіональне бюро ВООЗ адаптувало модель СММ-П (літери розшифровуються як Спроможність, Можливість, Мотивація - Поведінка), щоб допомогти пояснити поведінку щодо вакцинації. Ця модель допомагає нам зрозуміти сприйняття вакцин та попит на них серед населення.

Спроможність — це рівень знань та інформації про вакцинацію, а також навички та особиста здатність записуватися на прийом до лікаря, виконувати поради щодо вакцинації.

Можливість — це фізичні та соціальні процеси. Вакцинація на відміну від інших способів подбати про здоров'я, наприклад: фізичні вправи, здорове харчування, відмова від куріння тощо, залежить від злагодженої інфраструктури системи охорони здоров'я. А також відповідного законодавства, постачання вакцин, кваліфікованого персоналу та достатніх фінансових ресурсів тощо. Соціальні можливості також є важливим фактором вакцинації, який легко відрізнити від фізичних можливостей, оскільки вони стосуються соціальної, громадської та культурної підтримки, цінностей і норм.

Мотивація — це внутрішні процеси людини, які впливають на прийняття рішення про вакцинацію, зокрема, сприйняття ризику, занепокоєння щодо безпеки, впевненість та довіру.

Усі ці фактори взаємодіють між собою та впливають на поведінку щодо вакцинації.

Спроможність

- Знання
- Навички та віра у власні навички
- Стійкість, витривалість, сила волі, надлишок енергії
- Фізична підготовленість, здібності

«Я прочитав у Facebook, що ця марка вакцини не така ефективна, як інші»

Мотивація

- Ставлення, сприйняття
- Оцінка ризику
- Наміри
- Цінності, переконання
- Емоції, імпульси, почуття
- Впевненість, довіра

«Я не вірю, що вакцина від COVID-19 безпечна, її розробили занадто швидко...»

Можливість

- Доступність вакцини
- Зручність, доцільність щеплення
- Права, регулювання, законодавство

«Я дуже хотів отримати щеплення від COVID-19, але мені складно сідати в автобус, щоб поїхати в поліклініку»

**Поведінка
щодо
вакцинації**

Що таке вагання щодо вакцинації?

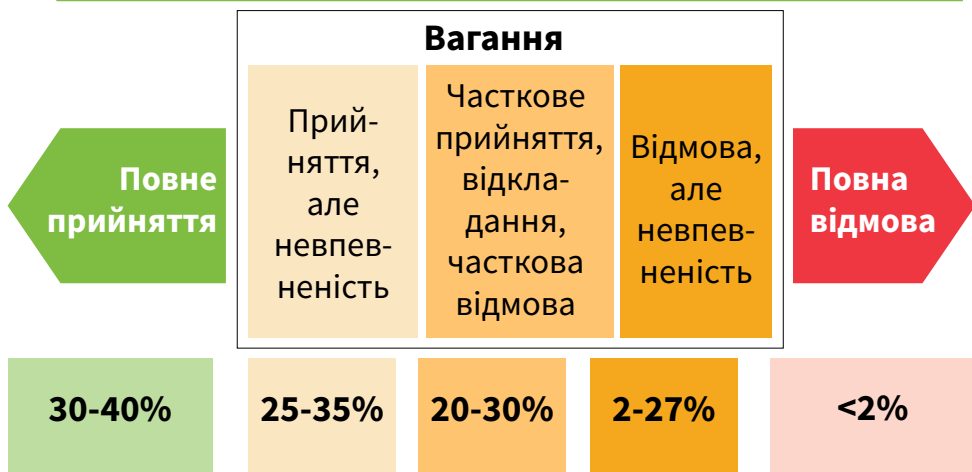
За визначенням робочої групи SAGE WHO, вагання щодо вакцинації — це поведінковий феномен, який означає затримку з прийняттям або відмовою від вакцинації, попри наявність послуг з вакцинації.

Відсутність довіри до вакцин сьогодні вважається загрозою для успіху програм вакцинації. За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, недовіра до вакцин є однією з головних загроз глобальній охороні здоров'я.

Прийняття вакцинації є нормою для більшості населення в усьому світі. Однак менша кількість людей відмовляється від одних вакцин, але погоджується на інші, а деякі відкладає вакцинацію або погоджується на неї, але не впевнений у цьому.

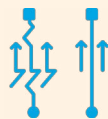
Готовність прийняти вакцину залежить від континууму

Підвищення довіри до вакцини, вакцинатора, системи охорони здоров'я



Більшість людей погоджуються на вакцинацію, деякі не впевнені і матимуть запитання, меншість відмовиться.

Фактори впливу на вагання щодо вакцинації проти COVID-19



Зручність

Анти-
вакцинатори



Занепокоєння
щодо безпеки



Недооцінений
ризик
інфікування



Соціоекономічні
та культурні від-
мінності у прий-
нятті вакцини



Політика щодо
вакцинації від
COVID-19



Самолікування

Реагування на різні аргументи пацієнтів

Як виявити вагання щодо вакцинації?

1. Почніть розмову з твердження, що припускає прийнятність вакцини:

«Маріє, ви можете отримати щеплення проти COVID-19 сьогодні».

або

«Маріє, настав час вакцинуватись проти COVID-19».

Розпочніть спілкування з припущення, що вакцинація є стандартом за замовчуванням. Так ви покажете пацієнту свою довіру до щеплення. Такі заяви є більш ефективними для підвищення рівня вакцинації, ніж більш неохочі формулювання, наприклад: *«Що ви думаєте про те, щоб зробити щеплення від COVID-19 сьогодні?»*.

2. Послухайте відповідь і визначте, де знаходиться пацієнт на континуумі прийнятності вакцини.

Дайте пацієнту можливість відповісти, уважно вислухайте його відповідь і визначте його позицію щодо вакцинації проти COVID-19, пам'ятаючи, що більшість прийме вакцину, у багатьох виникнуть запитання і лише деякі відмовляться.



Ставлення пацієнтів до вакцинації

Умовно можна поділити пацієнтів на три категорії:

прихильники; ті, хто вагається; відмовники.

Прихильники

- Мають намір зробити щеплення, бо бачать важливість.
- Можуть виникнути запитання щодо безпеки вакцини та побічних ефектів.
- Говорять про хороші стосунки зі своїм лікарем і довіряють медичній професії.
- Не мають детальних знань про вакцинацію.
- Ставлять запитання щодо процесу, наприклад, чого очікувати під час і після вакцинації.
- Запитують, як контролювати можливі реакції та коли звертатися за медичною допомогою.
- Потребують інформації, яка допоможе відповісти на запитання друзів або родини.

Ті, хто вагається

- Зосереджені на запитаннях або сумнівах щодо безпечності вакцини.
- Висловлюють сумніви щодо безпечності та необхідності вакцинації.

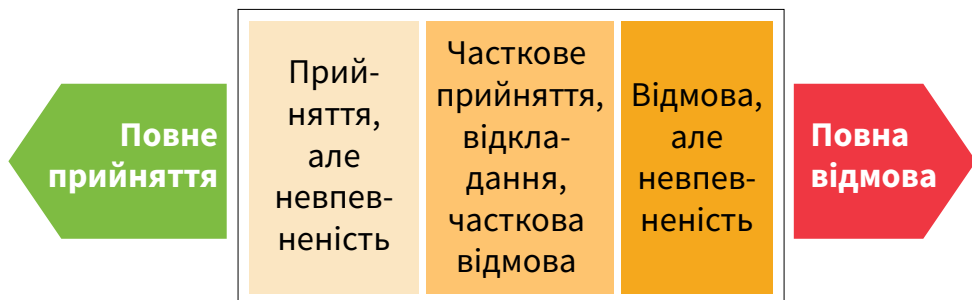
- Ставлять багато (іноді письмових) запитань.
- Не збираються повністю відмовлятися від вакцинації, радше відкладають вакцинацію або обирають вакцину.
- Мали поганий досвід, наприклад, побічну реакцію після імунізації.
- Відсутність довіри до медичної професії та/або державних органів.
- Почули або прочитали щось, що нажахало.
- Готові покласти на колективний імунітет.

Відмовники

- Жодного разу у житті не вакцинувались або припинили вакцинуватись.
- Дотримуються певної філософської позиції щодо вакцинації або релігійних переконань.
- Мали негативний досвід з медичною системою.
- Не хочуть взагалі обговорювати вакцинацію.
- Вірять, що вакцинокеровані захворювання є доброякісними або корисними.
- Не довіряють фармацевтичним препаратам і доказовій медицині.
- З більшою ймовірністю шукатимуть альтернативну медицину.

Як відповідати на вагання щодо вакцинації?

Після того, як ви визначили, де знаходиться ваш пацієнт на континуумі сприйняття вакцин, настав час адаптувати вашу розмову до висловлених ним поглядів і поведінки.



Повністю приймають

1. Запитайте про протипоказання.
2. Дізнайтесь, чи є запитання.
3. Поділіться знаннями:
 - Попередження про побічні ефекти
 - Зменшення болю
4. Поясніть процес.
- 5. Зробіть щеплення та привітайте.**
6. Запишіть пацієнта на наступне щеплення одразу, відправте нагадування ближче до дати.
7. Ознайомте з кроками після вакцинації.

Сумніваються

Почніть розмову, керуючись технікою мотиваційного інтерв'ю.

Повністю не приймають

1. Визнайте.
2. Не сперечайтесь – дослідуйте занепокоєння.
3. З дозволу поділіться знаннями.
4. Дайте свою переконливу рекомендацію.
5. Поділіться експертною інформацією або запропонуйте направлення до лікаря.
6. Інформуйте про ризики відмови від вакцинації: наприклад, не щеплені, можуть важко захворіти, мати важчі наслідки, потребувати спеціалізованої медичної допомоги.
7. Залиште двері відкритими для обговорення.

Мотиваційне інтерв'ю для роботи з ваганням щодо вакцинації

Мотиваційне інтерв'ю — це особистісно-орієнтований підхід до спілкування, спрямований на виявлення та посилення мотивації та прихильності до змін.

Що стосується імунізації, підхід мотиваційного інтерв'ювання спрямований на інформування пацієнтів про вакцинацію відповідно до їхніх конкретних потреб та індивідуального рівня знань, з повагою до їхніх переконань.

Чотири елементи дають змогу підтримувати добрі стосунки з пацієнтом, проявляючи при цьому емпатію:

- 1. Партнерство — досягнення рівності, зміцнення співпраці**
- 2. Прийняття — позитивне, емпатійне ставлення**
- 3. Втілення — надання пацієнту можливості вербалізувати зміни**
- 4. Співчуття / альтруїзм — турботлива поведінка**

При традиційному стилі консультування передбачається навчання пацієнта, як поводитися і що робити: більше фактів про вакцини, більше фактів про хвороби, яким можна запобігти за допомогою вакцин, використання тактики залякування.

Натомість мета мотиваційного інтерв'ю полягає в тому, щоб змінити стиль вашої розмови з традиційного консультування, коли ви вказуєте пацієнтам, що робити, на стиль спільного партнерства для побудови довірливих стосунків.

Навички мотиваційного інтерв'ю для вакцинації

Навички	Цілі	Приклади
Відкриті запитання	З'ясуйте причини вагання (що, як, розкажіть мені, чому)	<i>Що ви зрозуміли? Розкажіть, що ви почули?</i>
Рефлексивне слухання	Проста рефлексія: повторіть те, що говорить людина Комплексна рефлексія: що, на вашу думку, має на увазі людина	<i>Ви боїтесь побічних ефектів. Ви хочете зробити найкращий вибір для свого здоров'я.</i>
Ствердження	Заохочуйте людину та підкреслюйте її сильні сторони	<i>Ви турбуєтесь про своє здоров'я. Ви знайшли час на пошук інформації про вакцини.</i>
Підбиття підсумків	Підсумуйте взаємодію та вкажіть конкретні дії	<i>Ось що я чув... я нічого не пропустив? Перехід до дії: щеплення, направлення, контрольний огляд.</i>

Ситуація 1. Розмовний виклик – нейтральність



Тетяна — жінка 58 років із зайвою вагою. Вона прийшла до вас на звичайний прийом щодо її діабету II типу. Наприкінці візиту ви переводите розмову на вакцинацію проти COVID-19.

Тетяна каже: «Я знаю про вакцину від COVID-19, але не впевнена, чи варто мені її отримувати. Я чула, що побічні ефекти гірші за хворобу, але я також хвилююся щодо того, щоб заразитися COVID-19».

Комунікаційна стратегія

Відповідь

1. Чи потрібна Тетяні вакцинація?

Так. Хронічне захворювання та надмірна вага – 2 фактори, що піддають її високому ризику важкого перебігу хвороби та її ускладнень.

2. Зробіть припущення

Припустімо, що вона приймає вакцинацію проти COVID-19.
«Тетяно, сьогодні ви можете щепитись проти COVID-19».

3. Визначте Тетяну на континуумі прийнятності вакцини

Тетяна сигналізує про невпевненість, занепокоєна побічними ефектами вакцини, але не відмовляється
= **вагається.**

4. Поставте відкрите запитання

«Скажіть мені, що ви чули про побічні ефекти вакцини?»

5. Визначте її занепокоєння

«Звучить так, ніби ви хочете зробити найкращий вибір для свого здоров'я, але вас хвилюють побічні ефекти вакцини».

6. Підтвердіть та заохотьте сильні сторони

«Чудово, що ви думаєте про те, що найкраще для вашого здоров'я, і шукаєте інформацію про вакцинацію».

7. Виявляйте – діліться – перевіряйте

«Якщо ви згодні, я можу надати вам додаткову інформацію».

8. Підведіть підсумок і оберіть дію

«Ми сьогодні обговорювали побічні ефекти вакцини, що ви думаєте робити?»

Приклад діалогу:



Медпрацівник



Тетяна, 58 років



Тетяно, я хочу повідомити чудову новину: сьогодні ви можете отримати щеплення проти COVID-19. (Використовуйте імовірне твердження, припускаючи, що Тетяна вакцинується сьогодні).



Я знаю про вакцину від COVID-19, але не впевнена, чи варто мені її робити. Я чула, що побічні ефекти гірші за хворобу.

Медпрацівник визнає, що Тетяна сигналізує про невизначеність щодо вакцинації. Її хвилюють побічні ефекти вакцини, але вона не відмовляється від щеплення. Медпрацівник визначає, що Тетяна **вагається щодо вакцинації.**



Гаразд, ми можемо поговорити про це. Розкажіть, що ви чули про побічні ефекти вакцини? (Відкрите запитання, адаптоване до проблеми пацієнта).



Багато читала в інтернеті про жахливі побічні ефекти від вакцини проти COVID-19, як-от алергічні реакції. Я хвилююся, що захворію від вакцини або матиму погану реакцію, з якою мій організм не зможе впоратися.



Ви дуже схвильовані (емпатична відповідь). Як ви сказали, вакцина захищає нас від вірусу. Здається, ви хочете зробити найкращий вибір для свого здоров'я, але вас хвилюють побічні ефекти. (Роздумливе слухання та визнання занепокоєння Тетяни). Дуже добре, що ви шукаєте інформацію про вакцину. (Підтвердження та заохочення сильних сторін). Якщо хочете, могу надати вам додаткову інформацію.

Звісно! Я хочу знати, чим я ризикую.



Так! Ви обов'язково повинні знати про ризики. **(Підтвердження)**. Як і у випадку з усіма ліками, після вакцинації проти COVID-19 можуть виникнути побічні ефекти. Основними побічними ефектами цієї вакцини є біль у місці введення, головний біль, втома, біль у м'язах, лихоманка та озноб. Однак ці легкі побічні ефекти зникають через 24-72 години. Серйозні побічні ефекти, такі як алергічна реакція, надзвичайно рідкісні. Рівень серйозних алергічних реакцій після цієї вакцини дуже низький. Недавнє дослідження безпеки показало, що частота становить приблизно 1 на 200 000. Щоб уникнути цих малоймовірних подій, людей, які отримують щеплення, просять залишатися під наглядом протягом 15-30 хвилин після ін'єкції. Поруч буде навчений медперсонал, який швидко відреагує в разі появи алергії. **(Поділитися знаннями)**. Річ в тім, що ризик інфікуватися COVID-19 і перенести важку хворобу чи серйозні ускладнення значно перевищує ризики вакцини проти COVID-19. Тому я наполегливо рекомендую вам зробити щеплення вже сьогодні. Чи допомогло це зрозуміти, чим ви ризикуєте? **(Підтвердити)**.



Ну... це допомогло дізнатись, чого очікувати. Дякую, що обговорили це зі мною.



Я радий допомогти. Враховуючи нашу дискусію щодо побічних ефектів вакцини, що, на вашу думку, ви хочете зробити? **(Підсумуйте та визначте дію)**.



Ситуація 2. Розмовний виклик – той, хто сумнівається



Петро — чоловік 76 років, який регулярно має задишку. Він відвідує медпункт для перевірки артеріального тиску. Він повідомляє медсестрі, що отримав рекомендацією записатися на вакцинацію проти COVID-19.

Петро каже: *«Я не знаю, чи довіряю цій вакцині. Я хвилююся, що її надто швидко створили, тому й не можу бути впевненим, що вона безпечна».*

Комунікаційна стратегія

Відповідь

1. Чи потрібна Петрові вакцинація?

Так, через вік Петра та фактори ризику серцево-судинних та/або респіраторних захворювань.

2. Зробіть припущення

«Петро, ви насправді можете отримати своє щеплення сьогодні».

3. Визначте Петра на континуумі прийнятності вакцини

Не вірить у безпеку вакцини, але не відмовляється
= **вагається.**

4. Поставте відкрите запитання

«Що ви знаєте про безпечність вакцинації?»

5. Визначте його занепокоєння

«Я розумію, що вам здається, що вакцину зробили поспішно. Ви маєте рацію, вона була розроблена швидко...»

6. Підтвердіть та заохотьте сильні сторони

«Чудово, що ви висловлюєте свою стурбованість і думаєте про питання безпеки.»

7. Виявляйте – діліться – перевіряйте

«Якщо ви згодні, я поділяю деякою інформацією про розробку вакцини та поясню, чому я рекомендую вам щеплення.»

8. Підведіть підсумок і оберіть дію

«Ми сьогодні обговорювали безпеку вакцини і чому я вважаю, що вона важлива для вашого здоров'я. Що б ви хотіли зробити?»

Приклад діалогу:



Медпрацівник



Петро, 76 років



Я отримав повідомлення з запрошенням на вакцинацію проти COVID-19.

Петре, все правильно, і насправді ви можете отримати щеплення від COVID-19 сьогодні. (Припущення).



Не знаю, чи довіряю вакцині. Хвилююся, що її зробили надто швидко. Невідомо чи її повністю перевірили... Можливо, якісь кроки пропустили. Ви ж знаєте, що фармкомпанії просто хочуть заробляти гроші.

Медпрацівник визначає, що Петро сигналізує про невизначеність щодо вакцинації. Він не вірить у безпеку вакцини, але ще не показує ознаки відмови. Петро вагається щодо щеплення.

Я чую, що ви хвилюєтесь. Скажіть, що ви чули про розробку вакцини, що змушує вас сумніватися в її безпеці? (Відкрите запитання, адаптоване до проблеми пацієнта).



Ну, я розмовляв зі своєю родиною та друзями. Багато людей стурбовані тим, що вакцина надто поспішна. Я читав, що на розробку потрібні роки, але ця вакцина зайняла лише місяці, тож я просто не знаю чи справді вона безпечна.

Якщо я вас правильно зрозумів, вас турбує ця вакцина, тому що вона нова і була розроблена швидко порівняно з іншими вакцинами. (Роздумливе слухання).



Так, це правильно. Я не хочу бути лабораторним щуром.



Добре, звісно...



Я розумію ваше занепокоєння. (Визнання). Добре, що ви висловили свою стурбованість і подумали про питання безпеки. (Підтвердження та заохочення сильних сторін). Якщо хочете — можу поділитися з вами брошурою про розробку вакцини та пояснити, чому я рекомендую вам щепитися.



Ви маєте рацію, що вакцина була розроблена досить швидко порівняно з іншими вакцинами. (Визнання). Усі вакцини мають пройти доклінічні та три фази клінічних випробувань. Процес тестування вакцин не пропускав жодного етапу, натомість розробники вакцини проводили кілька етапів процесу одночасно, щоб якомога швидше зібрати якомога більше даних. (Поділитися знаннями).



Для вакцин проти COVID-19 регулюючі органи встановлюють суворі стандарти безпеки, якості та ефективності, які мають бути дотримані, перш ніж вакцина може бути дозволена для використання. Поки що жодне з випробувань вакцини не повідомило про серйозні проблеми з безпекою. Після того, як вакцини дозволені для використання, дані про безпеку постійно контролюються національними органами влади та ВООЗ. (Поділитися знаннями).

Чи ця нова інформація допомагає вам прояснити щось? (Перевірка).



Так, важливо, щоб ви були поінформовані (вибудуйте взаєморозуміння та довіру).



Добре, це корисно знати цю передісторію. Але як щодо побічних ефектів вакцини?



Що стосується побічних ефектів, ви можете очікувати легких, таких як біль у руці, головний біль, втома, болі в м'язах, лихоманка та озноб. Найголовніше, що ви матимете захист від COVID-19. Я можу твердо рекомендувати це щеплення для захисту вашого здоров'я. Без захисту вакцини ви вразливі до серйозної інфекції, через яку ви можете потрапити до лікарні. Я можу з упевненістю сказати вам, що переваги вакцинації значно переважають ризики. (Сильна рекомендація). (Пауза для роздумів) У вас є ще запитання щодо вакцинації, які ви хотіли б обговорити? (Перевірка).



Ні, я думаю, що тепер стало трохи зрозуміліше.



Отже, Петре, з огляду на нашу дискусію про безпеку вакцини, чи хотіли б ви отримати її зараз? (Підсумуйте та визначте дію).

Ситуація 3. Розмова з пацієнткою, яка схильна до відмови



Ганна — 42-річна фельдшерка, яка працює в інтернаті. Вона на прийомі скаржиться на біль у спині. Ви використовуєте можливість запропонувати вакцину від COVID-19.

Ганна каже: *«Ніколи-ніколи! Я не вірю в вакцини. Крім того, я вже хворіла на COVID-19 минулого року, тому у мене є природний захист».*

Комунікаційна стратегія

Відповідь

1. Чи потрібна Ганні вакцинація?

Так. Навколишнє середовище Ганни підвищує ризик інфікування вірусом.

2. Зробіть припущення

«Сьогодні ви можете вакцинуватись проти COVID-19».

3. Визначте Ганну на континуумі прийнятності вакцини

Сигналізує, що вона ніколи не вакцинується, може займати філософську позицію = **повна відмова.**

4. Не дискутуйте, з'ясуйте занепокоєння

«Я хотів би зрозуміти ваше рішення, чи можете ви розказати мені більше...»

5. Визначте її занепокоєння і поділіться знаннями з дозволу

«Бачу, що ви багато думали про це, і розумію, що ви стурбовані. Якщо ви згодні, я хотів би висловити свою точку зору».

6. Дайте свою наполегливу рекомендацію

«З огляду на надзвичайно високий ризик інфікування COVID-19 на роботі, я наполегливо рекомендую вам зробити щеплення».

7. Поділіться експертною інформацією або направте до вузького спеціаліста

«Чи хотіли б ви разом переглянути прийняття рішень щодо вакцинації проти COVID-19? Це може допомогти вам зважити ризики вакцинації та захворювання».

8. Повідомте про ризики відмови від вакцинації

«Я так розумію, що ви вирішили сьогодні не робити щеплення. Я хотів би поділитися з вами, що це означає...»

9. Залиште двері відчиненими для дискусії

«Ви завжди можете повернутися до мене для розмови».

Приклад діалогу:



Медпрацівник



Ганна, 42 роки



Вітаю, Ганно! Ви дуже цінний співробітник для інтернату. Як ви знаєте, у вашому закладі можуть трапитись спалахи інфекцій. У мене є хороші новини: сьогодні ви можете вакцинуватися від COVID-19. (Припущення).



У жодному разі! Я не вірю в вакцини. До того ж, минулого року я вже хворіла на COVID-19, тому маю природний захист.

Медпрацівник визначає, що Ганна сигналізує, що вона ніколи не робить щеплення та віддає перевагу природному імунітету. Вона може займати філософську позицію щодо вакцинації, що змушує її вважати, що вакцини небезпечні = відмовляється від усіх.



Ганно, я хотів би зрозуміти ваше рішення. Чи можете ви розповісти мені більше про те, чому ви не вірите в вакцину? (Не обговорюйте та не виправляйте дезінформацію. Вивчіть занепокоєння).



Я багато читала в інтернеті про те, як від вакцини можуть захворіти. Ось чому я ніколи не роблю щеплення від грипу. У всякому разі, я просто вважаю, що природний захист для мене кращий.



Я бачу, ви багато думали про це, і я розумію, що ви стурбовані вакцинами. **(Визнання)**. Якщо ви згодні, я хотів би поділитися з вами своєю точкою зору. **(Діліться знаннями з дозволу)**.

Звісно... але я можу вам сказати, що сьогодні я не буду вакцинуватися.



Це нормально. Ви маєте рацію, що інфекція COVID-19 виробляє антитіла. Однак людина менш захищена від повторного захворювання після одужання від COVID-19. Природний імунітет також відрізняється від людини до людини. Я можу запевнити вас, що вакцина проти COVID-19, яку ми використовуємо, є найкращим способом запобігти повторному захворюванню. Це цілком безпечно, серйозні побічні ефекти виникають рідко. Насправді дані про безпеку постійно контролюються експертами, і коли виникає проблема, проводяться нові дослідження, щоб перевірити результати. **(Поділіться знаннями)**. Через серйозні ризики для здоров'я, пов'язані з COVID-19, і можливе повторне інфікування COVID-19, я наполегливо рекомендую зробити щеплення незалежно від того, чи хворіли ви вже на COVID-19. **(Дайте свою наполегливу рекомендацію)**. Особливо тому, що ви маєте високий ризик захворіти COVID-19 на роботі.

Хочу поділитися з вами брошурою для прийняття рішення про вакцинацію проти COVID-19, візьміть її з собою. Це допоможе зважити ризики вакцинації та захворювання. **(Поділіться надійними ресурсами, адаптованими до проблем пацієнта)**.

Дякую, перегляну. Але все одно я до вакцин критична.



Розумію, що ви вирішили не робити щеплення сьогодні. Якщо ви відчуваєте будь-які з симптомів хвороби, вам слід звернутися за медичною допомогою. (Пропонуйте друковану інформацію про ознаки та симптоми COVID-19). Майте на увазі, що все ще існує ризик повторно хворіти. (Інформуйте про ризики та відповідальність відмови від вакцини). Ви завжди можете повернутися до мене в будь-який час, якщо у вас виникнуть запитання або ви передумаете. (Залиште двері відкритими для подальшого обговорення).

Гаразд, дякую.



Як пацієнти сприймають ризики

Ризик — це ймовірність негативного майбутнього результату. Незалежно наскільки він ймовірний, пацієнт буде передчасно занепокоєний.

Важливо розуміти, що ризик для пацієнта може бути і через потенційне захворювання, і через потенційну процедуру щеплення.

Таким чином ризик стає ключовим фактором у прийнятті рішення про вакцинацію. Тому сімейні лікарі, педіатри, медичні сестри й усі медичні працівники повинні розуміти, як пацієнти сприймають ризик і як це сприйняття впливає на прийняття рішення про вакцинацію.

Загальне правило:



- якщо люди **відчувають** високий рівень **ризик**у захворювання, вони з *більшою ймовірністю* зроблять щеплення;



- якщо люди **відчувають** високий рівень **ризик**у вакцинації, вони з *меншою ймовірністю* зроблять щеплення.

Інформування про ризики

Вакцинація вимагає ефективної комунікації щодо ризиків: щиро та відверто. Важливо, щоб пацієнти:

- розуміли ризики, пов'язані з вакцинокерованими хворобами;
- розуміли переваги та ризики, пов'язані з вакцинами;
- знали, де знайти точну, правдиву та чітку інформацію про це.

Стурбованість громадськості щодо безпеки вакцин може знизити рівень охоплення щепленнями та призвести до спалаху вакцинокерованих хвороб.

Мета ефективного інформування про ризики: розвиток партнерства для прийняття рішень.

На сприйняття ризику впливає досвід, а також особистий, релігійний і культурний контекст. Говорячи про ризики з пацієнтами, майте на увазі культурні та емоційні відмінності — деякі люди налаштовані вороже або мають неправильну інформацію.

Ці принципи інформування про ризики можуть допомогти сприяти чіткому, впевненому та орієнтованому на пацієнта обговоренню ризиків з пацієнтами.

Принципи комунікації щодо ризиків



Передавати поточні знання

- Враховуйте те, що ваш пацієнт уже знає.
- Використовуйте різні форми інформації, адаптовані до рівня освіти.
- Надайте вказівки щодо того, як оцінити надійність джерел інформації, вебсайтів, і надайте список надійних.



Ваша професійна думка має значення

- Ваша наполеглива рекомендація зроби щещення збільшує довіру до вакцинації.
- Використовуйте такі твердження, як: *«Я вірю, що ця вакцина вас захистить»*.
- Пам'ятайте: медичний працівник, якому довіряють, має важливу роль у процесі прийняття рішень.



Поважайте відмінності в думках щодо вакцинації

- Деякі пацієнти висловлять небажання або відмову вакцинувати себе або членів своєї родини.
- Попросіть дозволу дізнатись основні причини, не засуджуючи.



Представляйте ризики та переваги вакцинації чесно та відкрито

Відомі та теоретичні ризики вакцинації порівняйте з відомими ризиками інфекції, якій можна запобігти за допомогою щеплення.



Прийміть орієнтований на пацієнта підхід

- Ефективне прийняття рішень найкраще здійснюється в партнерстві між медичним працівником і пацієнтом.
- Люди беруть участь в ухваленні рішення про вакцинацію та зберігають відповідальність за власне здоров'я.



Використовуйте чіткі, стислі повідомлення, засновані на фактах

- Заохочуйте до запитань, зважайте на дезінформацію та надайте надійні ресурси інформації.
- Відповідайте на конкретні занепокоєння, уникайте тривалих дискусій.
- Ще раз підтвердьте своє переконання, що вакцина важлива для запобігання ускладненням.

Комунікація щодо ризиків вакцинації від COVID-19

Основні пункти для вашої розмови щодо ризиків:

1.
Запевніть, що вакцина проти COVID-19 є безпечною, ефективною та захищає від розвитку ускладнень



2.
Завчасно пояснюйте можливі побічні ефекти вакцини проти COVID-19 (часті та рідкісні)



3.
Популяризуйте безпечність вакцин від COVID-19



4.
Обговоріть ефективність вакцини проти COVID-19 і подальші запобіжні заходи для зниження ризику захворювання



5.
Порекомендуйте стратегії послаблення болю після ін'єкції



Кажучи про ризик — не забувайте про переваги!

Які можуть бути ризики, якщо пацієнт хоче отримати так званий «природний» імунітет від хвороби COVID-19

- Тяжкий перебіг та серйозні ускладнення як наслідок, що абсолютно невиправдано аби отримати природний імунітет.
- Неможливо спрогнозувати, як COVID-19 вплине на конкретну людину.
- Будь-хто може інфікуватись COVID-19 і серйозно захворіти.
- Дорослі віком від 60 років і дорослі з такими захворюваннями, як артеріальна гіпертензія, серцево-судинні, діабет, ожиріння або рак, мають вищий ризик важкого перебігу хвороби COVID-19.
- Тяжка хвороба, викликана COVID-19, може призвести до госпіталізації, реанімації, інтубації чи штучної вентиляції легенів або смерті.
- Хворий на COVID-19 може передати цей вірус друзям, родині, колегам, та будь-кому, з ким перебував у контакті.
- Деякі пацієнти можуть мати симптоми, які тривають тижнями або місяцями після одужання від хвороби.
- Люди, які перенесли хворобу в легкій формі, можуть відчувати стійкі пізні симптоми та/або менш поширені серйозні довгострокові ускладнення: проблеми з серцем і легенями, ураження нирок, висип, випадіння волосся, проблеми з нюхом і смаком, проблеми зі сном, труднощі з концентрацією, проблеми з пам'яттю, депресія, тривога, зміни настрою.

Які переваги, коли пацієнт отримав щеплення від COVID-19

- **Щеплення допомагають запобігти важкому перебігу COVID-19 завдяки здо-бутій імунній відповіді.**
- **Щеплення ефективні для захисту від ускладнень, госпіталізації та смерті.**
- **Вакцинація є більш безпечним способом захистити себе, ніж інфікуватися на COVID-19.**

Відкрито обговоріть ризики, пов'язані з вакциною, адаптуючи цю розмову до вакцин проти COVID-19, які наявні у вашому медичному закладі. Розкажіть про поширені побічні ефекти та про те, чого слід очікувати, щоб сприяти прийняттю вакцини.

Нагадайте пацієнтам, що після процедури щеплення необхідно 30 хвилин побути біля кабінету щеплення під наглядом лікаря. І лише при повному заповненні, що все гаразд — повертатися до справ.

Оскільки вакцина не гарантує на 100% захист від можливого інфікування, то пацієнт також має це усвідомлювати. І навіть отримавши усі дози вакцин — кожен має дотримуватись запобіжних заходів.

Висновок

Довгострокова мета будь-якого спілкування з пацієнтом полягає в тому, щоб спонукати його до прихильності. І це може зайняти більше ніж один візит.

Пам'ятайте, перед вами сидить людина, яка хоче емпатії, порозуміння та потребує допомоги.

**Активно
слухайте, щоб
зрозуміти занепо-
коєння пацієнтів,
представте вакци-
націю так, щоб це
було для них
важливо**

**Використовуйте
факти помірно –
занадто багато
може заплутати**

**Уникайте
жargonу.**
Використо-
вуйте слова,
що зрозумілі
пацієнту

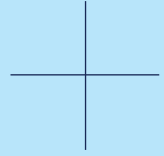
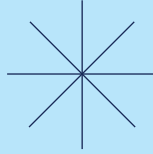
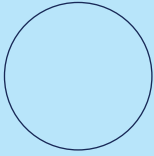
Історії можуть
бути сильними та
переконливими,
особливо, якщо
особисті

Формулюйте
дані **чітко й по-
зитивно.** (краще
сказати «99%
безпеки», а не «1%
ризик» побічних
ефектів)

**Поважайте
інформоване
рішення
пацієнта**

**Не
засуджуйте
та не
конфліктуйте**

**Вибудуйте
довіру**



Джерела:

[«Посібник з найкращих практик: як реагувати на заперечення вакцинації в громадах»](#)

Тренінг для медичних працівників
«Комунікація з пацієнтами про
ризики тривалого COVID-19 та про
вакцинацію від COVID-19», бюро ВООЗ
в Україні, 2023

Усі зображення © Всесвітня
організація охорони здоров'я

