

Заботимся о здоровье вместе

Материал для проведения
мотивирующих бесед о вакцинации



В этой брошюре
представлены сведения,
практические задания
и надежные источники
информации, которые
помогут вам говорить с
клиентами о важности
вакцинации и других
способов защиты здоровья.



Информационные памятки

4–19

Краткие сведения о прививках и о том, как обсуждать вакцинацию с клиентами. Представлены следующие темы:

- **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ**, которые побуждают пройти вакцинацию и вести здоровый образ жизни
- **ВЫБОР ПРАВИЛЬНОГО ТОНА** во время беседы о вакцинации
- **РАБОТА С РАСПРОСТРАНЕННЫМИ ОПАСЕНИЯМИ** клиентов
- **ПРОЯВЛЕНИЕ УВАЖЕНИЯ К ЦЕННОСТЯМ** в беседах об укреплении здоровья

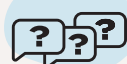


Часто задаваемые вопросы

20–23

Ответы на распространенные вопросы, например:

- Как объяснить, что такое постковидный синдром?
- Как рассказать о прививках для детей и беременных женщин?
- Как развеять опасения клиентов, связанные с религиозными убеждениями?



Опровержение недостоверной информации

24–27

Рекомендации, которые помогут клиентам распознавать ложную информацию о прививках.



Рекомендации по ведению беседы

28–32

Примеры разговоров между медработниками и клиентами.



Рабочий лист для подготовки к проведению бесед

33

Инструмент, который поможет вам попрактиковаться в проведении бесед с клиентами.



Дополнительные ресурсы

34–36

Ссылки на другие материалы из комплекта.

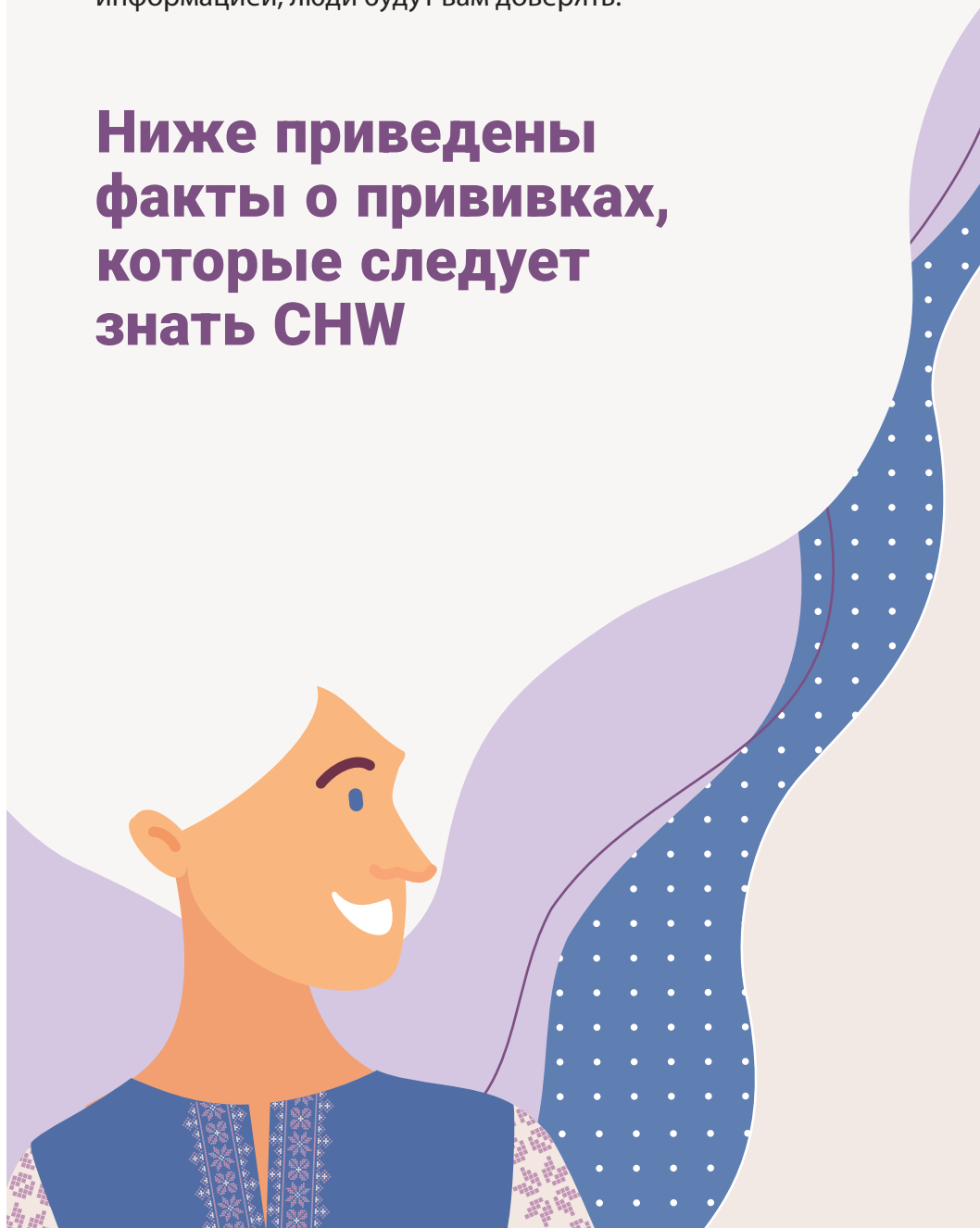


**Беседа с клиентами, важно
говорить понятно и знать факты.**

Когда вы делитесь проверенной
информацией, люди будут вам доверять.



**Ниже приведены
факты о прививках,
которые следует
знать CHW**



Важные факты о вакцинах



Прежде чем появиться в продаже, вакцины для прививок **проходят строгие испытания**. Даже после получения разрешения на применение их безопасность регулярно проверяется.



Прививки **спасают жизнь**: они позволяют не допустить болезни, инвалидности и смерти. Прививки — самая эффективная защита от полиомиелита, кори, COVID-19 и многих других болезней.



Даже если вы заболеете, прививка **снизит риск** опасного развития болезни и смерти.



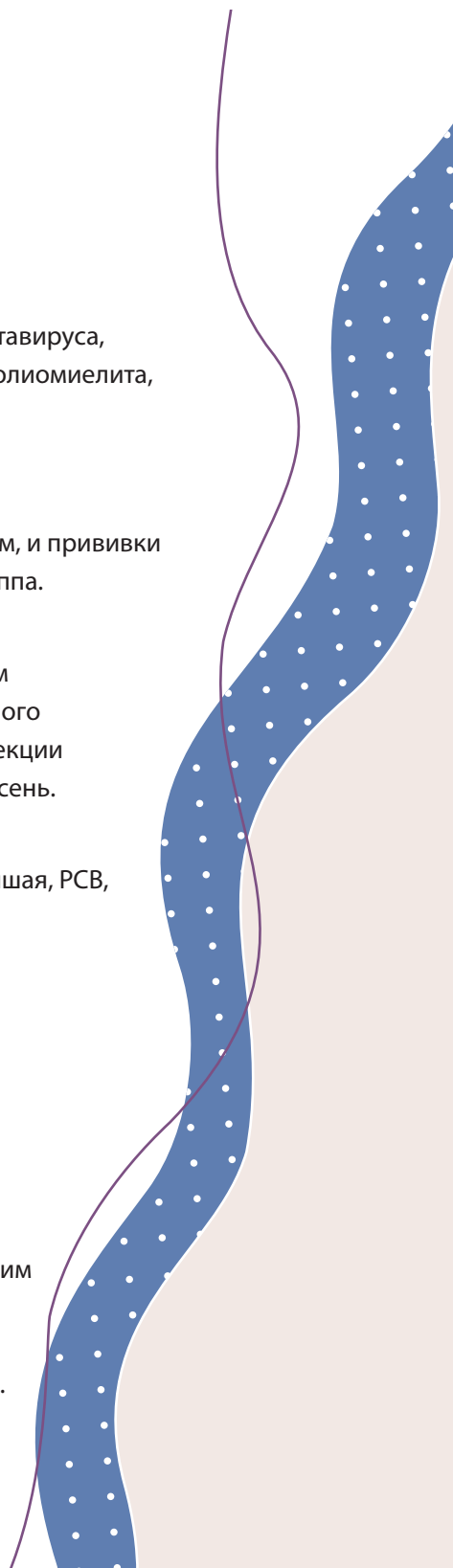
Прививки **помогают организму распознавать** инфекции и бороться с ними. И позволяют не допустить распространения болезни в общине.



Основные прививки и график вакцинации

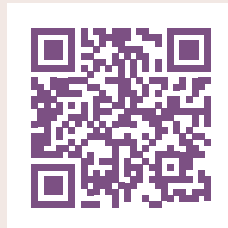
- **ДЕТИ ОТ 0 ДО 12 МЕСЯЦЕВ:**
от гепатита В (новорожденные), РСВ, ротавируса, DTap (АКДС), гемофильной инфекции, полиомиелита, COVID-19 и гриппа.
- **ДЕТИ ОТ 1 ДО 8 ЛЕТ:**
дополнительные дозы некоторых вакцин, которые вводят новорожденным, и прививки от гепатита А, КПК, ветряной оспы и гриппа.
- **ДЕТИ ОТ 9 ДО 18 ЛЕТ:**
от ВПЧ в 9 лет, Tdap (АКДС со сниженным содержанием дифтерийного и коклюшного анатоксина) и от менингококковой инфекции в 11 лет, от гриппа и COVID-19 каждую осень.
- **ВЗРОСЛЫЕ:**
от гриппа, COVID-19, опоясывающего лишая, РСВ, ревакцинация от пневмококка и Tdap.
- **БЕРЕМЕННЫЕ:**
рекомендуется сделать прививки Tdap, от гриппа, COVID-19 и РСВ для защиты родителя и ребенка.

Все прививки разные. Клиенты, особенно с ослабленным иммунитетом, должны спросить у врача, какие прививки им нужны. Прививки можно сделать в большинстве аптек, общинных клиник и департаментов здравоохранения.



Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

DOH 130-118 April 2026 Russian



**Во время беседы
с клиентами о прививках
важны ваш тон
и отношение.**



Ниже приведены советы о том, как вести беседу плодотворно и непринужденно.

**Спрашивать о
прививках —
нормально**



Есть много недостоверной и вводящей в заблуждение информации о прививках, поэтому клиенты могут их опасаться, сомневаться в них и категорично о них высказываться. Несмотря на ваши с клиентом эмоции, вы можете уважительно вести содержательную беседу о важности прививок.

- **Спрашивайте, можно ли поделиться информацией о прививках.**
- **Ведите себя спокойно, уважительно и вежливо.**
- **Сначала слушайте. Отвечайте тактично.**
- **Спрашивайте, какие вопросы есть у клиента.**
- **Говорите ровным тоном.**
- **Принимайте во внимание чувства клиента.**
- **Говорите мягко и доброжелательно.**



Проявляйте интерес и не стройте предположений. Задавайте открытые вопросы, чтобы понять чувства и ценности клиента.

ПРИМЕР

«Расскажите, что вы слышали о прививках». Что вы хотели бы узнать о прививках для вашей семьи?»

Принимайте во внимание опасения клиента и не осуждайте его за них.

ПРИМЕР

«Не только у вас есть вопросы о прививках. Мы все думаем о безопасности и здоровье наших близких, а в интернете и социальных сетях информация противоречивая».

Подчеркните пользу прививок для конкретного человека.

ПРИМЕР

«Видно, что вы беспокоитесь о здоровье родных. Прививки помогут им и вам не заболеть».

Говорите просто и дружелюбно, но дайте понять, что вы — надежный источник информации.

ПРИМЕР

«Можно рассказать вам, что я узнал(а) о том, как прививки защищают нас и близких?»

Предложите помощь и материалы.

ПРИМЕР

«Если вам интересно, я могу поделиться информацией, которая поможет вам найти ответы на некоторые вопросы о прививках. А если захотите еще поговорить об этом, обращайтесь ко мне».



Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

DOH 130-118 April 2026 Russian



Когда клиенты обращаются к вам с опасениями по поводу прививок, вы можете по-дружески и с участием поделиться фактами.

Ваши ответы позволят начать плодотворную беседу, которая **развеет сомнения** клиента в отношении прививок.



**Я могу развеять
ваши опасения**



Ниже приведены некоторые распространенные опасения клиентов.

Адаптируйте приведенные здесь ответы, чтобы они звучали для вас естественно. Проявляйте участие и интерес, но при этом излагайте факты.

«Я прочитал(а) в интернете, что прививки вызывают аутизм»».

Прививки не вызывают аутизм. Этот вопрос изучается учеными много лет. Возможные причины аутизма — гены и окружающая среда. Прививки не влияют на гены.

«Слышал(а), что после прививки люди болеют»».

У некоторых людей болит рука в месте укола. Возможна усталость и небольшая температура в течение одного дня. Более тяжелые побочные эффекты проявляются очень редко.

«У меня нет страховки, а прививки дорогие»».

Большинство прививок бесплатные или недорогие. В штате Вашингтон дети младше 19 лет могут сделать прививки бесплатно. Кроме того, есть программа, по которой люди старше 19 лет без страховки могут сделать недорогие прививки.



«Я боюсь делать прививки из-за иммиграционного статуса»».

Чтобы сделать прививку, вы не обязаны сообщать свой иммиграционный статус.

«Я уже переболел(а) COVID и нормально себя чувствую».

COVID-19 можно заболеть повторно. Из-за этого могут долго проявляться симптомы и повышается риск развития, например, сердечных заболеваний. Даже здоровым людям лучше делать прививки для защиты от тяжелых болезней.

«Врачи хотят, чтобы я делал(а) прививки, только потому что им это выгодно».

Врачи и ученые рекомендуют прививки, чтобы защитить людей. Они не получают от них выгоду.

«Я уже делал(а) эту прививку. Зачем ее делать еще раз?»

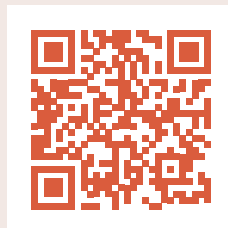
Вирусы меняются, и вакцины обновляют, чтобы они эффективнее от них защищали. Врач также может порекомендовать сделать прививку еще раз для длительной защиты.

«Глава моей церкви сказал, что делать прививки не нужно».

Почти во всех религиях разрешают или поощряют делать прививки. Попробуйте поделиться информацией с главой своей церкви. Я могу рассказать вам больше.

Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

DOH 130-118 April 2026 Russian



Вы можете помогать клиентам поддерживать здоровье и при этом проявлять уважение к их культуре.



Вы можете информировать клиентов о том, что прививки защищают от тяжелых болезней, и в то же время поддерживать их решение. Продолжайте говорить с клиентами о прививках, чтобы лучше понять их взгляды.

Как и прививки, эти привычки помогут сохранить здоровье.



Возможно, у вас есть клиенты, которые не хотят прививаться. Как CHW, вы можете рассказывать им научные факты о прививках и при этом уважать их выбор. Ниже приведены полезные привычки, которые помогут сохранить здоровье вашим клиентам, их близким и окружающим.

Что делать, если вы заболели

- Помните, что маленькие дети, младенцы, пожилые люди и больные хроническими заболеваниями **больше рискуют** столкнуться с вредными последствиями многих болезней.
- **Не выходите из дома**, если возможно, и избегайте многолюдных закрытых помещений.
- Когда кашляете или чихаете, **прикрывайте рот** сгибом локтя или салфеткой.
- **Носите маску N95**, чтобы не допустить распространения респираторных вирусных инфекций, вызывающих такие болезни, как COVID-19 и грипп.
- Часто **мойте руки**.
- Если тест на COVID-19 положительный, то **ускорить выздоровление и предотвратить тяжелое течение болезни** помогут противовирусные препараты, например Paxlovid.



Следите за здоровьем, чтобы не заболеть

- Придерживайтесь правильного и сбалансированного питания, ведите активный образ жизни и высыпайтесь, чтобы **укрепить иммунитет.**
- Вовремя проходите общий **медосмотр и обследования.** Ходите к врачу не реже одного раза в год. Регулярные осмотры позволят сохранить здоровье и сократить риск заболевания.
- **Мойте руки** после туалета, перед едой и прежде чем трогать лицо.

Самая эффективная мера профилактики многих болезней — прививка

- Прививки могут **защитить вас** от нескольких смертельных болезней.
- Научные данные показывают, что **прививки спасали людям жизнь**, предотвращали болезни и серьезные симптомы. Благодаря прививкам такие болезни, как полиомиелит и корь, встречаются намного реже, и риск пожизненной инвалидности стал меньше.



Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

DOH 130-118 April 2026 Russian



Вопросы от ваших коллег-СНВ



Каждая беседа с клиентом уникальна.

Возможно, у вас остались вопросы о том, как обсуждать определенные темы.

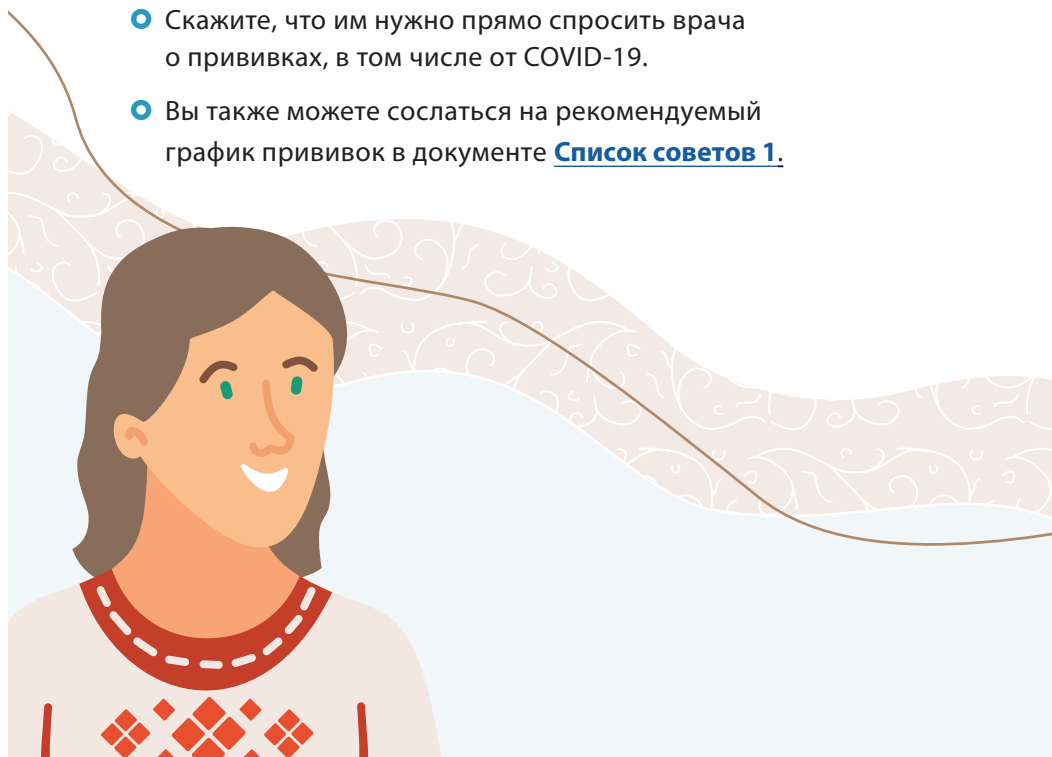
Вы найдете ответы ниже.

Что делать, если клиент отказывается прививаться по религиозным убеждениям?

- Многие представители духовенства выступают за вакцинацию, но некоторые заставляют людей ее бояться и относиться к ней настороженно.
- Убеждения у всех разные, поэтому лучше всего расспросить и выслушать клиента, чем пытаться его переубедить. Посоветуйте клиенту обратиться к врачу или медицинскому работнику, который сообщит ему факты.
- Скажите клиенту, что готовы продолжить беседу и привести факты о прививках.

Что советовать беременным клиентам или молодым родителям, которые опасаются прививок?

- Советуйте им поговорить с врачом или педиатром о безопасности прививок для них и детей.
- Скажите, что им нужно прямо спросить врача о прививках, в том числе от COVID-19.
- Вы также можете сослаться на рекомендуемый график прививок в документе [Список советов 1](#).



Можно ли мне обратиться к лечащему врачу клиента, если он задаст мне вопросы, на которые я не смогу ответить?

- Да, но сначала обязательно попросите разрешения у клиента и не просите у врача личную медицинскую информацию клиента.
- Вы можете помочь клиенту назначить прием у врача для вакцинации или спросить, какие прививки ему нужны.

Что делать, если клиент отказывается от вакцинации из-за негативного опыта?

- Примите во внимание его опыт и чувства и скажите, что он имеет право на опасения и уважительное отношение к себе.
- Предложите обсудить процедуру вакцинации. Не торопите, позвольте задавать вопросы и принять взвешенное решение.
- Если клиент заинтересуется, свяжите его с надежным медицинским работником, который точно выслушает, ответит на вопросы с уважением и произведет более приятное впечатление.



Направьте клиента в местный пункт вакцинации.

Отсканируйте QR-код, затем нажмите кнопку **FAQs (Вопросы и ответы)**.



Как помочь с вакцинацией клиентам без страховки?

- Сообщайте клиентам, что многие прививки можно сделать без страховки бесплатно или недорого.
- Направляйте их в общинные клиники, аптеки и местные департаменты здравоохранения, где можно записаться на вакцинацию независимо от наличия страховки.
- Связывайте их с общинными программами, которые бесплатно или недорого прививают совершеннолетних лиц без страховки с учетом культурных особенностей.

Что такое постковидный синдром и как это объяснить клиентам?

- У любого, кто переболел COVID-19, может появиться постковидный синдром, при котором симптомы длятся 3 месяца и дольше.
- Часто встречаются такие симптомы, как хроническая усталость, затрудненное дыхание, головокружение, проблемы с памятью и нарушение сердечного ритма.
- Постковидный синдром до сих пор изучается врачами. Если у клиента долго не проходят симптомы, попросите его обратиться к врачу.
- Лучший способ сократить риск развития постковидного синдрома — вовремя прививаться. Это можно делать бесплатно или недорого.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

DOH 130-113 April 2026 Russian

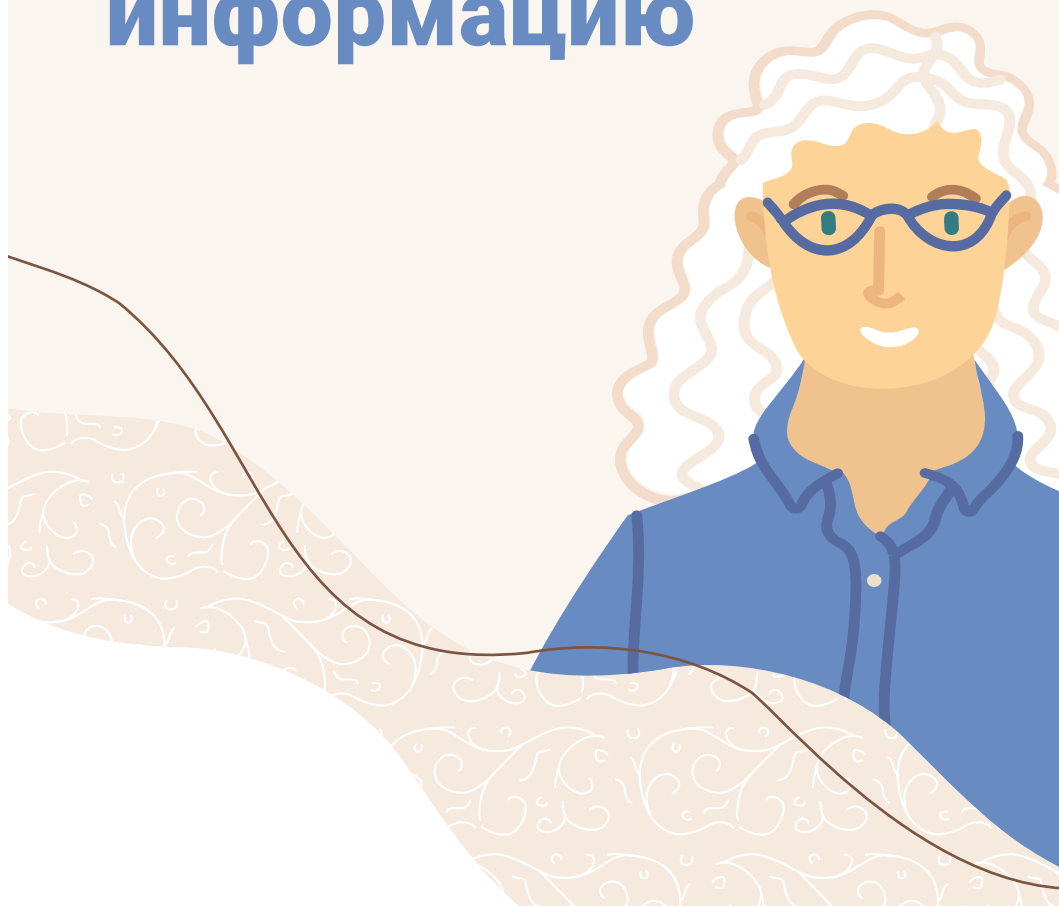


Клиенты могут обратиться к вам за разъяснением вводящей в заблуждение информации о прививках, которую они услышали или увидели.



Рассмотрим, как помочь им узнать факты.

Как опровергнуть недостоверную информацию



Как помочь клиентам определить недостоверную информацию о прививках?

Если клиенты увидят или услышат какую-то спорную информацию в интернете или своем окружении, вы можете предложить им задать следующие критические вопросы.

○ ОТКУДА ЭТА ИНФОРМАЦИЯ?

Если она из больницы, клиники или местного департамента здравоохранения, она, скорее всего, достоверная. Если ее источник — человек, высказывающий свое мнение без фактов, тогда не стоит ему доверять.

○ СОДЕРЖИТ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ КАТЕГОРИЧНЫЕ СЛОВА, НАПРИМЕР «ВСЕГДА», «НИКОГДА» ИЛИ «ВСЕ»?

Например: «*Никогда* не делайте прививки» или «*Все* прививки действуют одинаково». Медицинская информация обычно неоднозначна, и все прививки действуют по-разному.



○ **ПОДАНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ ТАК, ЧТОБЫ ВЫЗВАТЬ У ВАС СТРАХ ИЛИ ТРЕВОГУ?**

Содержит ли она такие реплики, как: «Они не хотят, чтобы вы об этом знали!» или «10 секретов о прививках, которые вас шокируют!»? Если информация заставляет вас бояться, беспокоиться или злиться, она, скорее всего, недостоверная.

○ **СОДЕРЖИТ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ КРИТИКУ ПУБЛИЧНОГО ЛИЦА ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ БЕЗ УКАЗАНИЯ ФАКТОВ?**

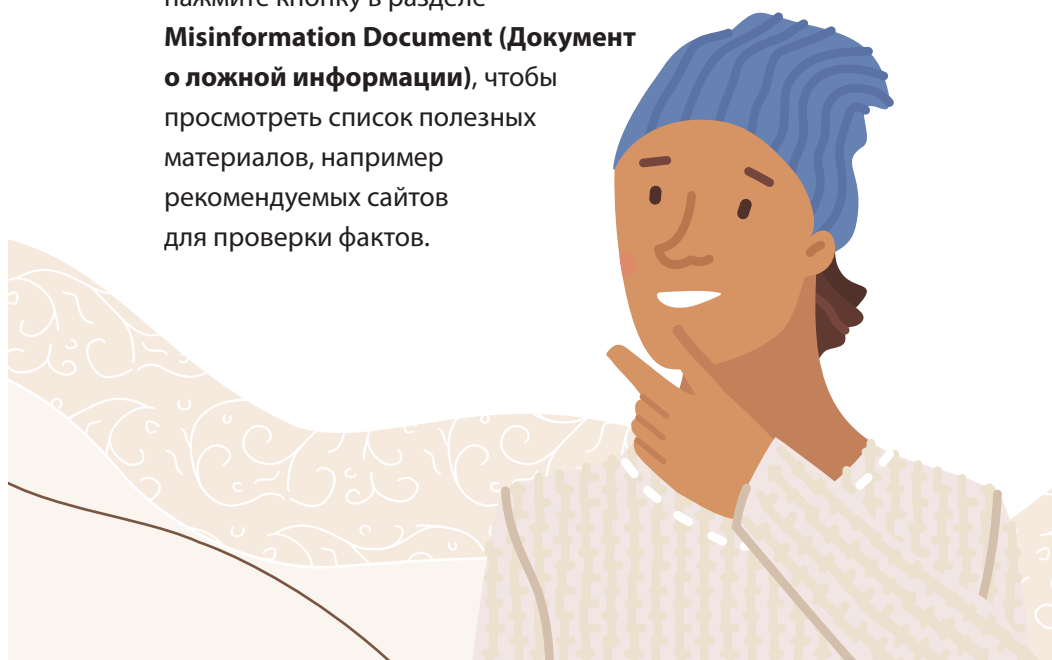
Например: «Врачи вам врут!» или «Правительство скрывает правду о прививках!» Если да, стоит задуматься.

○ **НАЦЕЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ НА ПРОДАЖУ ЧЕГО-ЛИБО?**

Часто недостоверная информация используется для рекламы товаров. Если на каком-то этапе вас призывают что-то купить, вероятно, информация недостоверная.

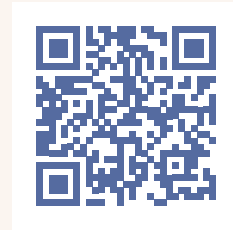


Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку в разделе **Misinformation Document (Документ о ложной информации)**, чтобы просмотреть список полезных материалов, например рекомендуемых сайтов для проверки фактов.



Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку в разделе **Misinformation Document (Документ о ложной информации)**, чтобы просмотреть список полезных материалов, например рекомендуемых сайтов для проверки фактов.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

DOH 130-114 April 2026 Russian



Рекомендации по ведению беседы



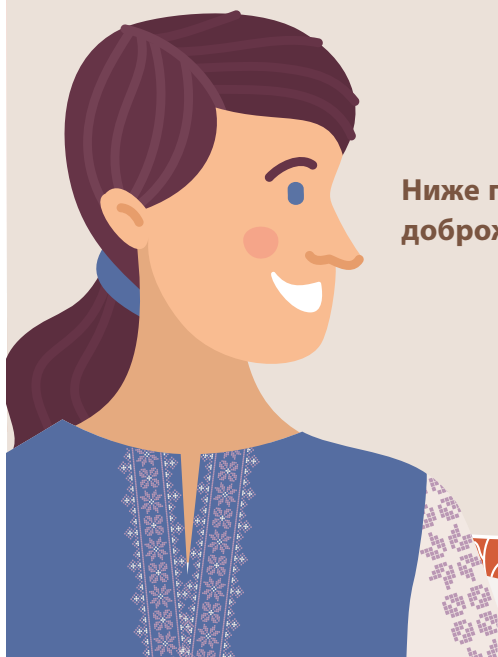
Во время беседы о прививках клиент должен получить информацию, а также почувствовать заботу и уважение к своей культуре.

О чем следует помнить

- **ПОЛУЧИТЕ СОГЛАСИЕ** клиента на беседу о прививках заранее, спросив: «Хотите поговорить о том, как прививки могут защитить вас и близких?»
- **НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ** слов и выражений, которые человек может воспринять как давление. Не говорите «вы должны» или «вы обязаны».
- **БУДЬТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫ**, чтобы клиент не подумал, что его осуждают за мнение. Скажите: «Это нормально, что у вас есть вопросы о прививках. Я постараюсь на них ответить».

Как сделать беседу эффективной

- **ПРИВЛЕКИТЕ ВНИМАНИЕ К РЕЗУЛЬТАТАМ.** Например: «Прививки лучше всего защищают от многих заболеваний и облегчают их течение».
- **ПОДЧЕРКНИТЕ ПОЛЬЗУ ВАКЦИНАЦИИ ДЛЯ КОНКРЕТНОГО ЧЕЛОВЕКА.** Например: «Видно, что вы беспокоитесь о здоровье родных. Прививки помогут им и вам не заболеть».
- **РАССКАЖИТЕ ЛИЧНУЮ МОТИВИРУЮЩУЮ ИСТОРИЮ О ВАКЦИНАЦИИ.** Например: «Я решил(а) сделать прививку, потому что не хотел(а) заболеть и заразить пожилого отца и детей. И я не пожалел(а) об этом».



Ниже приведены примеры
доброжелательной беседы.



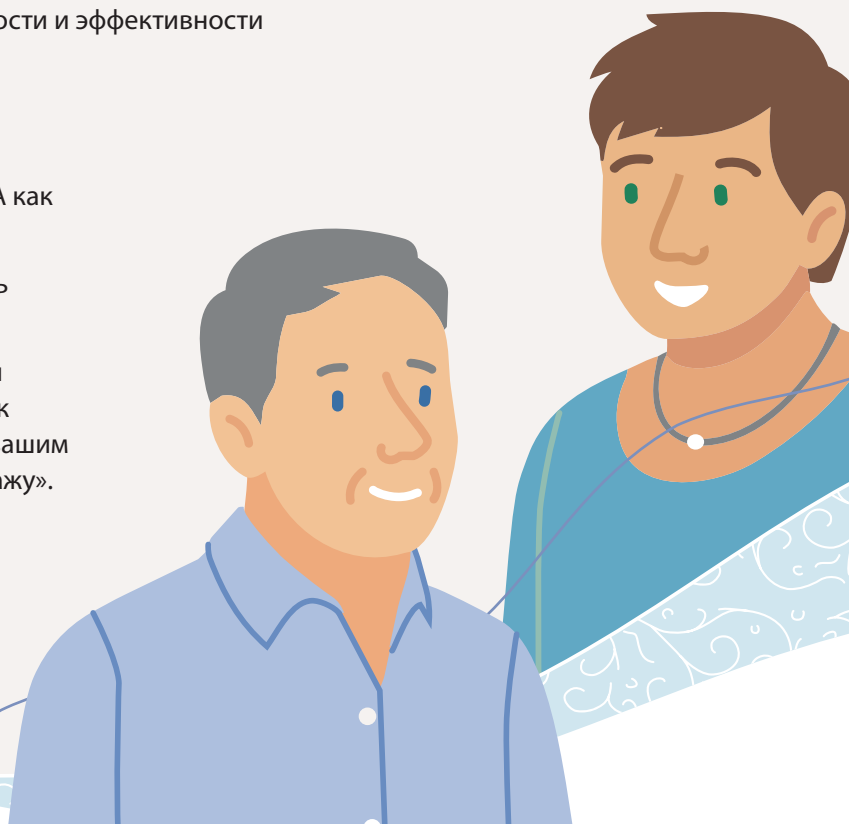
Как беседовать

с клиентом, который не хочет прививаться

- СНВ:** «Очень рад(а) вас видеть. Как у вас дела?»
- Клиент:** «Хорошо. Хотя несколько месяцев назад мы с женой болели COVID и не работали».
- СНВ:** «Сочувствую. Что вы делали, когда болели COVID-19?»
- Клиент:** «Не выходили из дома и отдыхали».
- СНВ:** «Рад(а), что сейчас вам лучше. Можно узнать, давно ли вы делали прививки?»
- Клиент:** «Я в них не верю. Я считаю, что врожденный иммунитет эффективнее прививок».
- СНВ:** «А вы когда-нибудь делали прививку?»
- Клиент:** «Да, несколько лет назад».
- СНВ:** «Понятно. Расскажите поподробнее».
- Клиент:** «Друг сказал, что из-за прививок люди еще больше болеют».
- СНВ:** «Иногда действительно появляются легкие побочные эффекты, но они быстро проходят. Вы не против, если я расскажу несколько фактов о безопасности и эффективности вакцинации?»
- Клиент:** «Мне это не очень интересно».
- СНВ:** «Хорошо. Если позже захотите, я с удовольствием расскажу о прививках. А как вы следите за здоровьем?»
- Клиент:** «Веду активный образ жизни и стараюсь правильно питаться».
- СНВ:** «Продолжайте поддерживать здоровый образ жизни. А если захотите узнать, как прививки помогают не заболеть вам и вашим родным, я вам подробно об этом расскажу».

Такая беседа эффективна, потому что:

- помимо вакцинации мотивирует вести здоровый образ жизни;
- затрагивает такие вопросы, как побочные эффекты и влияние окружения;
- ведется в дружелюбном тоне и показывает интерес;
- побуждает клиента оставаться на связи для дальнейших бесед.





Как беседовать

с клиентом, которого беспокоит безопасность прививок

CHW: «Как вы себя чувствуете?»

Клиент: «Не очень хорошо».

CHW: «Что случилось?»

Клиент: «Недавно переболел(а) гриппом».

CHW: «Сочувствую. Можно узнать, давно ли вы делали прививки, например от гриппа?»

Клиент: «Я считаю, что мне не нужны прививки».

CHW: «Почему вы так думаете?»

Клиент: «Слышал(а), что от них болеют еще больше».

CHW: «Понимаю, что вас это беспокоит. Прививки лучше всего защищают от многих заболеваний. Возможны побочные эффекты, но так реагирует иммунитет для защиты организма.

Вас беспокоит что-то еще?»

Клиент: «Если у меня появятся побочные эффекты, я не смогу работать».

CHW: «Побочные эффекты обычно легкие и проходят через день или два. Люди, которые не сделали прививку, могут болеть и не работать дольше».

Клиент: «Это меня не устраивает».

CHW: «Хотите узнать, о прививках, которые бы вам помогли?»

Клиент: «Было бы неплохо, спасибо».

CHW: «Отлично! Если появятся другие вопросы или опасения, обращайтесь ко мне».

Такая беседа эффективна,
потому что:

- показывает интерес к здоровью клиента и сделанным прививкам;
- включает научные факты;
- включает предложение помочь клиенту выполнить дальнейшие действия и пройти вакцинацию;
- побуждает клиента оставаться на связи для дальнейших бесед.





Как беседовать

с клиентом, у которого большая семья
и который мало знает о вакцинации

CHW: «Как вы?»

Клиент: «В напряжении из-за наступающего семейного праздника».

CHW: «Что планируете?»

Клиент: «Все мои родственники останутся у нас. Дети, внуки — все».

CHW: «Вы, наверное, рады, что все соберутся вместе! Вы знаете, во время поездок и стресса повышается вероятность заболеть.

Не бойтесь, что можете заболеть вы или родственники?»

Клиент: «Немного. Я всегда болеваю, когда мы все собираемся, и не могу себе позволить брать дополнительные отгулы на работе».

CHW: «Можно узнать, прошли ли вы полный курс вакцинации?»

Клиент: «Не знаю. А что?»

CHW: «Вакцинация лучше всего защищает от заболевания. Особенно детей, пожилых и людей, которым противопоказаны прививки».

Клиент: «Я не знаю, какие прививки мне нужны».

CHW: «Я могу рассказать о рекомендуемых прививках, чтобы вы спросили о них своего врача».

Клиент: «Мне это пригодится, спасибо».

CHW: «Пожалуйста. Если понадобится что-то еще, вы всегда можете ко мне обратиться».

Такая беседа эффективна,
потому что:

- ведется с открытыми вопросами, которые позволяют клиенту поделиться мнением;
- включает в себя факты о распространении заболеваний;
- помогает клиенту принять решение самостоятельно, при этом акцентируя внимание на эффективности вакцинации;
- побуждает клиента оставаться на связи для дальнейших бесед.





Как беседовать

с клиентом, которому сложно получить медицинскую помощь

Клиент: «Я давно не был(а) у врача».

CHW: «Правда? Почему?»

Клиент: «У меня нет страховки, поэтому не ходил(а). И я не смог(ла) найти врача, который знает мой язык. Но совсем не хочу заболеть в этом году».

CHW: «Понимаю. Без медицинской страховки сложно. Могу посоветовать, как получать медицинскую помощь без нее.

Можно узнать, делали ли вы прививки?»

Клиент: «Я думал(а), для этого нужна страховка».

CHW: «Большинство прививок можно сделать без страховки или почти бесплатно. Кроме того, их можно сделать в местной аптеке или пунктах, где не нужна предварительная запись».

Клиент: «Буду знать. Но у меня нет машины, так что я не смогу добраться на прием. А автобусы в моем районе не ездят».

CHW: «Есть организации, которые бесплатно довозят на прием, и службы, которые бесплатно предоставляют переводчика».

Клиент: «Мне это пригодится. Когда туда можно обратиться?»

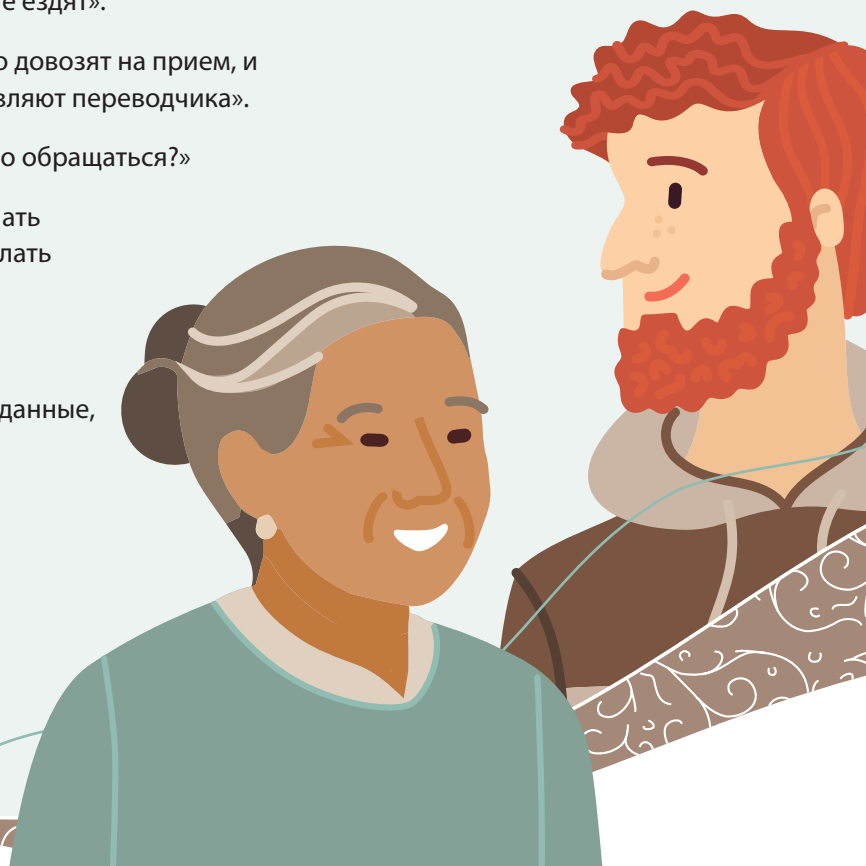
CHW: «Сейчас я точно не отвечу, но могу узнать и передать вам. Когда вам лучше прислать эту информацию?»

Клиент: «В любое время!»

CHW: «Хорошо! Дайте мне свои контактные данные, и я вам ее пришлю».

Такая беседа эффективна, потому что:

- показывает сочувствие к клиенту;
- включает решение проблем;
- включает предложение позже предоставить дополнительную информацию;
- информирует клиента о доступных услугах;
- предусматривает разрешение клиента на отправку информации.



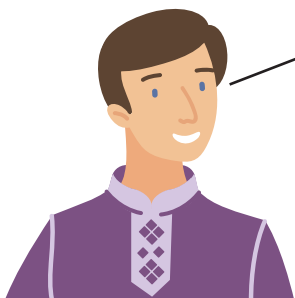


РАБОЧИЙ ЛИСТ ДЛЯ ПРАКТИКИ

Что бы вы сказали?

Практикуйтесь в ведении беседы о прививках с клиентами.

Ниже приведены примеры реплик клиентов. Запишите в пустых полях, что бы вы ответили.



Что важно делать:

- не осуждать;
- излагать факты;
- проявлять уважение;
- предлагать продолжить беседу.

Совет от профессионалов: попросите разрешения порекомендовать местные организации и ресурсы.

Сравните свои ответы с информацией в документе **Список советов 3**.

«Я уже переболел(а) COVID и нормально себя чувствую».

«Слышал(а), что после прививки люди болеют».

«Глава моей церкви сказал, что делать прививки не нужно».

«У меня нет страховки, а прививки дорогие».



Дополнительные ресурсы

Теперь, когда вы изучили материалы о том, как проводить продуктивные беседы о вакцинации в доброжелательном тоне, вы можете перейти к дополнительным аудио- и видеоматериалам, а также практическим заданиям.

Посетите портал waportal.org/CHW-VCT.



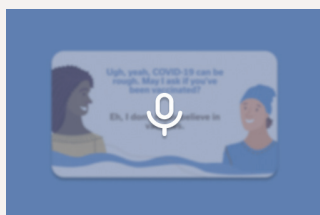
Карточка-памятка

Распечатайте эту карманную карточку, которую удобно носить с собой. В ней собраны советы и подсказки, которые помогут начать разговор. Используйте ее сами или предоставляйте клиентам.



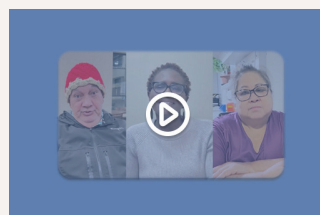
Рабочий лист

Запишите и отработайте собственные ответы на распространенные вопросы клиентов о прививках.



Аудиозаписи бесед (только на английском языке)

Послушайте или посмотрите заранее подготовленный диалог между медработником и клиентом, который сомневается, стоит ли проходить вакцинацию.



Видео с личными историями (только на английском языке)

Послушайте истории медработников и членов сообщества о том, как они делятся полезной информацией о безопасности и эффективности прививок. Посмотрите видео сами или покажите их клиентам.

Ресурсы с более подробной информацией о вакцинации

Рекомендации по вакцинации

Отсканируйте QR-код, чтобы ознакомиться с рекомендациями по вакцинации и графиками прививок от Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон).



Библиотека ресурсов Linktree

Отсканируйте QR-код, чтобы просмотреть библиотеку надежных источников информации о вакцинации.



West Coast Health Alliance

Отсканируйте QR-код, чтобы узнать о West Coast Health Alliance (WCHA, Альянс здравоохранения Западного побережья), в который входят штаты Калифорния, Гавайи, Орегон и Вашингтон. WCHA принимает согласованные решения в отношении рекомендаций в сфере общественного здравоохранения, опираясь на имеющиеся передовые научные данные.



Запросить этот документ в другом формате можно по телефону 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте doh.information@doh.wa.gov.

Этот материал подготовлен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний), предоставленного Washington State Department of Health (6NU50CK000515-05-14).

DOH 790-028 May 2026 Russian