



Министерство  
здравоохранения  
Республики Казахстан



Всемирная организация  
здравоохранения

Европейский регион



Финансирование  
Европейского Союза

ТРЕНИНГ ПО ВАКЦИНАЦИИ ПРОТИВ ВИРУСА ПАПИЛЛОМЫ ЧЕЛОВЕКА (ВПЧ)

# ЧАСТЬ 3. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПРИНЯТИЕ ВАКЦИНАЦИИ ПРОТИВ ВПЧ РОДИТЕЛЯМИ

АСТАНА, КАЗАХСТАН



**ПРЕДОТВРАТИМ  
РАК ШЕЙКИ МАТКИ**  
ЗДОРОВЬЕ ДОЧЕРЕЙ В НАШИХ РУКАХ

ЭТА ПРЕЗЕНТАЦИЯ СОФИНАНСИРОВАНА ЕВРОПЕЙСКИМ СОЮЗОМ. ЕЁ СОДЕРЖАНИЕ ЯВЛЯЕТСЯ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ВСЕМИРНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО ОТРАЖАЕТ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

# ОБЗОР УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

ЧАСТЬ 1

**ДОВЕРИЕ К ВАКЦИНАЦИИ И РОЛЬ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ**

ЧАСТЬ 2

**ИНФОРМИРОВАНИЕ О РИСКЕ И ПРЕИМУЩЕСТВАХ**

ЧАСТЬ 3

**ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПРИНЯТИЕ ВАКЦИНАЦИИ ПРОТИВ ВПЧ РОДИТЕЛЯМИ**

ЧАСТЬ 4

**ОБЩЕНИЕ С РОДИТЕЛЯМИ, ИСПОЛЬЗУЯ МОТИВАЦИОННОЕ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЕ**

ЧАСТЬ 5

**СОЕДИНЯЕМ ЭЛЕМЕНТЫ БЕСЕДЫ ДЛЯ УКРЕПЛЕНИЯ УВЕРЕННОСТИ В ОБЩЕНИИ  
О ВАКЦИНАЦИИ ПРОТИВ ВПЧ**

# ИНФОРМАЦИЯ ДОЛЖНА СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ:

## ЧЕК-ЛИСТ:

- ИЗЛОЖЕНА ДОСТУПНЫМ ЯЗЫКОМ
- АДАПТИРОВАНА К ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ
- НЕАНГАЖИРОВАННАЯ (НЕПРЕДВЗЯТАЯ)
- ОСНОВЫВАТЬСЯ НА ДАННЫХ И ФАКТАХ, НЕ МНЕНИЯХ
- ССЫЛАТЬСЯ НА ИСТОЧНИКИ

## ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ:

- ЭФФЕКТИВНА ЛИ ВАКЦИНА?
- БЕЗОПАСНА ЛИ ВАКЦИНА?
- ПОЧЕМУ ВАКЦИНА ВАЖНА?
- ПОЧЕМУ Я ДОЛЖЕН ДОВЕРЯТЬ  
ВРАЧАМ/ПОЛИКЛИНИКЕ/МЕДСЕСТРЕ?



**НЕКОТОРЫЕ ЛЮДИ СООБЩАЮТ О  
НЕДОСТАТОЧНЫХ ЗНАНИЯХ  
ИЛИ ИНФОРМАЦИИ; ОНИ СЧИТАЮТ, ЧТО  
ДОСТУПНАЯ  
ИНФОРМАЦИЯ НЕЯСНА, ПРЕДВЗЯТА И/ИЛИ  
НЕАДЕКВАТНА.**



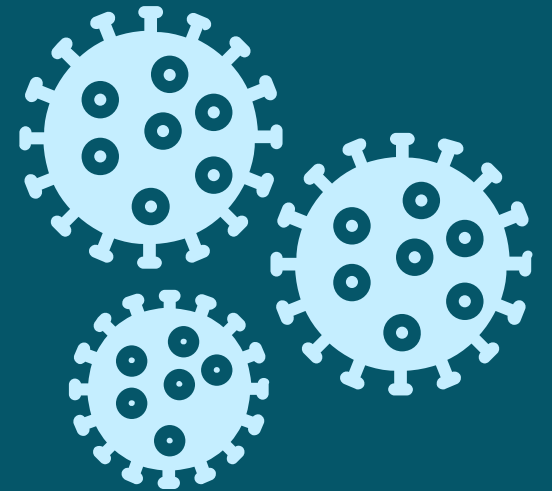
**У МНОГИХ ЛЮДЕЙ ЕСТЬ ОПАСЕНИЯ  
ОТНОСИТЕЛЬНО БЕЗОПАСНОСТИ, СВЯЗАННЫЕ СО  
СТРАХОМ ПЕРЕД ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ  
ПОБОЧНЫМИ ЭФФЕКТАМИ, КОТОРЫЕ ЕЩЕ НЕ  
БЫЛИ ВЫЯВЛЕНЫ В ХОДЕ КЛИНИЧЕСКИХ  
ИСПЫТАНИЙ ВАКЦИН ОТ ВПЧ.**



**НЕКОТОРЫЕ ЛЮДИ СОМНЕВАЮТСЯ В  
НАДЕЖНОСТИ НОВЫХ ВАКЦИН И МОГУТ  
ВЫРАЖАТЬ НЕДОВЕРИЕ К ОРГАНАМ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, ВРАЧАМ И  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМ КОМПАНИЯМ.**



**НЕКОТОРЫЕ МОЛОДЫЕ И ЗДОРОВЫЕ ЛЮДИ  
СЧИТАЮТ, ЧТО ОНИ НЕ ПОДВЕРЖЕНЫ РИСКУ  
ЗАРАЖЕНИЯ ВПЧ.**



**СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ И  
СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ МОГУТ РАСПРОСТРАНЯТЬ  
ЛОЖНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ИЛИ ЛОЖНО  
СБАЛАНСИРОВАННЫЕ СООБЩЕНИЯ.**

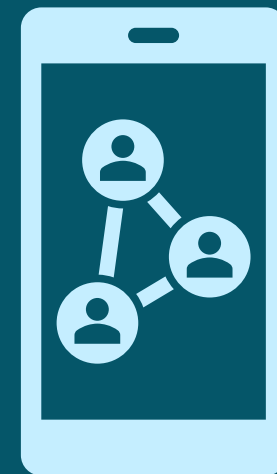




# СМИ И СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ:

НУЖНО БЫТЬ ГОТОВЫМ НЕ ПРОСТО РАССКАЗЫВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ, НО УМЕТЬ ОПРОВЕРГАТЬ СУЕВЕРИЯ, ПРЕДУБЕЖДЕНИЯ И ИСКАЖЕННЫЕ ФАКТЫ, ПОЛУЧЕННЫЕ ИЗ НЕНАДЕЖНЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ.

ЗАРАНЕЕ НЕОБХОДИМО ОЗНАКОМИТЬСЯ С МИФАМИ, ДЕЗИНФОРМАЦИЕЙ, “ГЛАСОМ НАРОДА” И ПОДГОТОВИТЬ НЕОБХОДИМУЮ АРГУМЕНТАЦИЮ



# СМИ И СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ:

ОГРАНИЧЕННЫЕ ПОСТАВКИ ВАКЦИНЫ ОТ ВПЧ МОГУТ ПРИВЕСТИ К НЕДОСТАТОЧНОМУ ОХВАТУ ВАКЦИНАЦИЕЙ В НЕКОТОРЫХ СТРАНАХ С ВЫСОКИМ БРЕМЕНЕМ РАКА ШЕЙКИ МАТКИ



# ВАКЦИНА ОТ ФЕЙКОВ



# Что такое инфодемия?

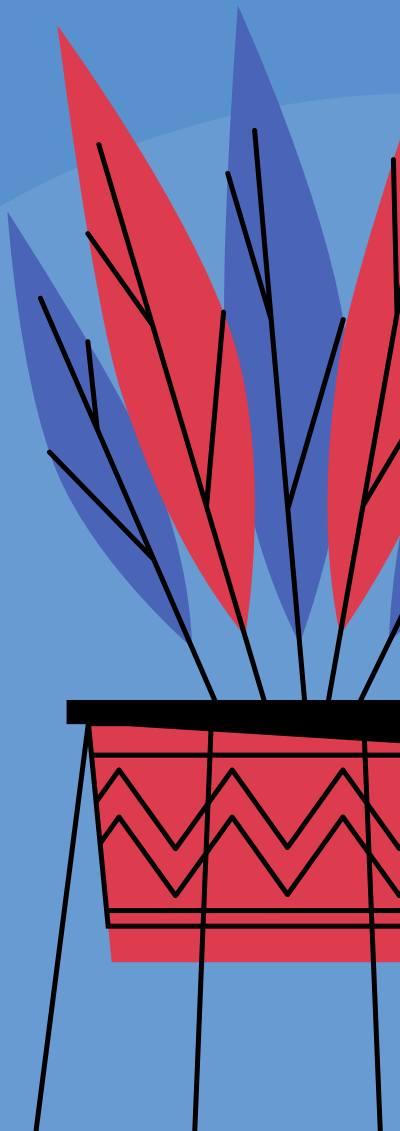
**ВОЗ: «Значительное увеличение за короткий период объема информации, связанной с определенной темой, и эта информация может как быть достоверной, так и не соответствовать действительности».**  
**Фейки, слухи, мифы, ложные прогнозы**





## Почему мы легко попадаем в ловушку фейков?

- обращение к эмоциям (например, страху, гневу) позволяет повысить вовлеченность людей и манипулировать ими;
- выдача себя за другое лицо, к примеру, знаменитость
- метод разделения или поляризации мнений, лагерей искусственно усиливать существующую напряженность между различными общественными группами;
- выдвижение теорий заговора, позволяющих объяснять происходящие события действиями тайной группы;
- откровенная дискредитация оппонентов, чтобы отвлечь внимание истинной ситуации
- троллинг, провоцирующий резкую реакцию целевой аудитории в социальных сетях



# Доля искаженной информации



51%

в социальных сетях на тему вакцинации



20–30%

роликов в YouTube содержат ложные тезисы и неточные сведения о вакцинации



до 60%

в публикациях о пандемиях

# Фейк о вышках 5G



Результаты опроса населения США, Великобритании, Ирландии, Испании и Мексики, которое провели ученые из Кембриджского университета:

**«Вышки сотовой связи 5G вызывают или усугубляют симптомы коронавируса, сочли достоверным от 8% до 16% респондентов»**





# Теории заговора снижают вероятность прививки на 23%

Четкую связь между верой в теории заговора о коронавирусе и нежеланием людей вакцинироваться: в среднем увеличение воспринимаемой достоверности информации на одну единицу на семизначной шкале, по которой респондентов просили оценить достоверность, связано с падением почти на четверть (23%) вероятности, что человек согласится сделать прививку.



# Эффективные коммуникации: врач-пациент

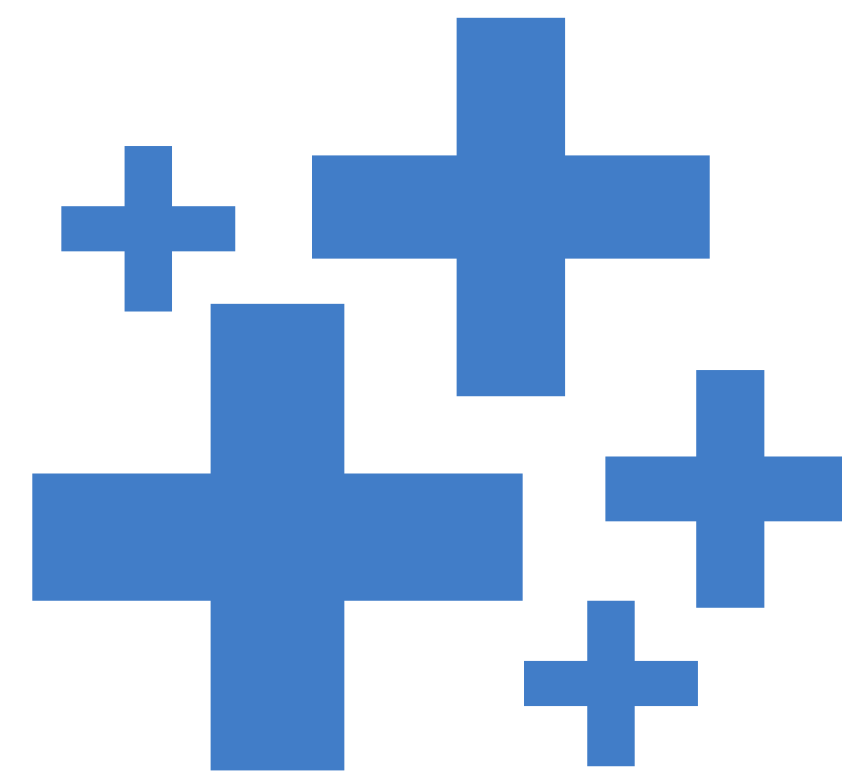
Почему пациент ищет «своего» врача?

На самом деле он ищет эмпатию, уважение к личности, полноту и доступность информации = ПРАВИЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Удовлетворенность пациента – хороший врач- успешная клиника: меньше ЖАЛОБ



# О СТРУКТУРЕ И КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

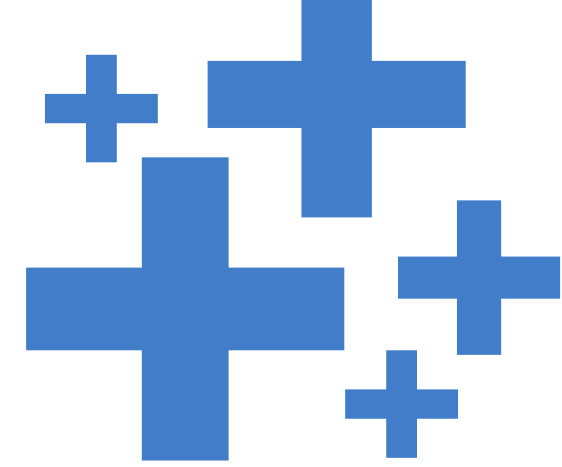


**Единый медицинский контактный центр 1406 (ФСМС) за 9 месяцев 2022 года принял более 570 тыс. обращений от населения. Количество жалоб выросло в 1,7 раза – с 6,5 тыс. до 17,1 тыс.**

### Характер жалоб:



# ЛИДЕРЫ по количеству жалоб



## Причина 80% жалоб

слабые коммуникации медицинской организации с пациентом

## 90% случаев жалоб

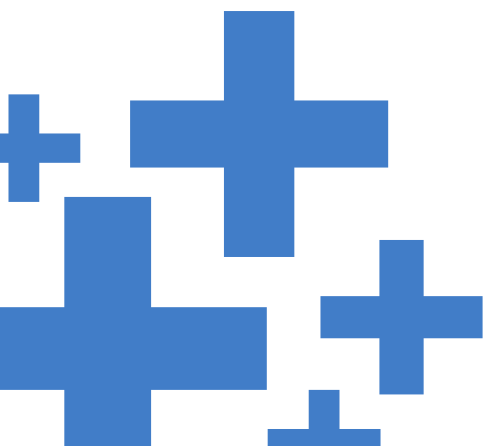
адресуются в вышестоящие инстанции

## Свыше 90% обратившихся

в колл центр просят консультации

## Свыше 600 сотрудников

работают в Службе поддержки пациентов



# РАЗНОВИДНОСТИ ЖАЛОБ:

Обоснованные - фигурируют  
ошибки врача

---

Что делать?

---

Лояльность +компенсация+сожаление

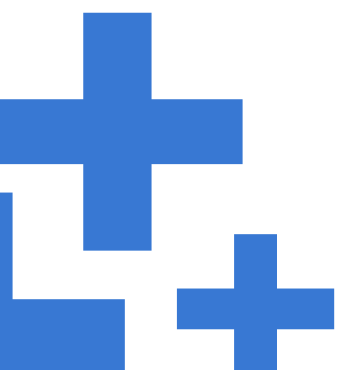
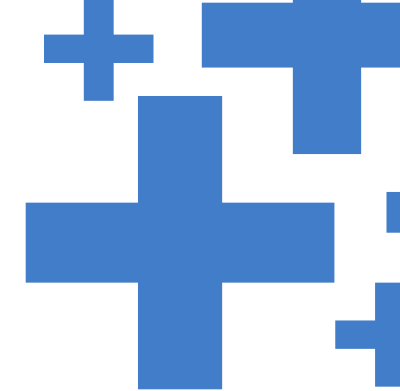
Необоснованные – желание  
пациента поскандалить

---

Что делать?

---

Практика психологических приемов



# КАК ОТВЕЧАТЬ НА ЖАЛОБЫ ПАЦИЕНТОВ?

Запомните несколько простых правил:

01

Начинайте диалог с пациентом как можно скорее

02

Разговаривайте с пациентом в приватной обстановке

03

Выслушайте пациента

04

Сформулируйте свое видение

05

Предложите варианты решения

06

Найдите решение и подведите итог



# КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ?



## Техника активного слушания:

повторить отдельные слова или фразы собеседника, дав понять, что он полностью «услышан»



## Невербальные приемы:

передача информации без слов, через язык тела: жесты, мимику, интонации



## Замена негатива на позитив:

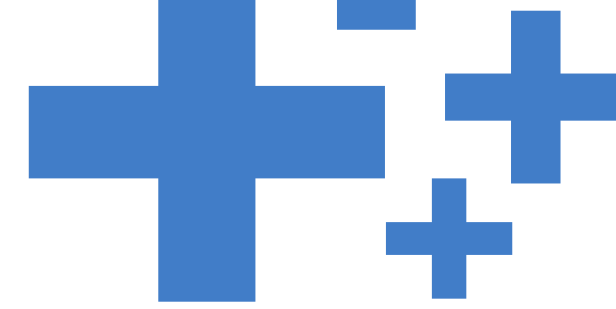
удаляйте из лексикона слова с негативным оттенком



## Техника соглашения:

принять малые аргументы собеседника, чтобы нейтрализовать желание спорить

# РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ: УЧИМСЯ СЛЫШАТЬ И СЛУШАТЬ



| Слова-провокаторы: ИХ следует избегать!                                       | Рекомендуется говорить   |
|---|--|
| Девушка<br>Женщина<br>Молодой человек<br>Мужчина                              | Обращайтесь к пациенту по имени, на "Вы" или нейтрально. Например, "Скажите, пожалуйста..."  |
| Нет<br>Нельзя ("так оформлять нельзя")<br>Не получится<br>Невозможно<br>Но    | – Я предлагаю...<br>– Можно («можно оформить по-другому»)<br>– Получится, только если...<br>– В нашем с Вами случае возможно только...<br>– Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это... |
| – Ваша проблема   | – Этот вопрос...<br>– Наш вопрос...<br>– Наша с вами ситуация...   |
| Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек | – Одну минуту, пожалуйста...<br>Договор, звонок  |
| – Вы не поняли  | – Наверно, я не точно выразился...<br>– Я хотел сказать...<br>– Я имел в виду...   |

| Слова-провокаторы: ИХ следует избегать!   | Рекомендуется говорить   |
|---|--|
| – Простите за беспокойство  | – Уточните, пожалуйста...  |
| – Я не знаю<br>– У меня нет такой информации                                      | – Одну минуту, пожалуйста, я уточню...<br>– Давайте я выясню этот вопрос, и мы с Вами созвонимся сегодня до конца дня... |
| – Здесь мы ничего не можем сделать для вас<br>– Я больше ничем не могу вам помочь | – В этом случае Вам следует...<br>– Вы можете сделать...<br>– Я Вам рекомендую...  |
| – Вы должны...<br>– Вам придется...   | – Давайте мы с Вами сделаем следующее...   |
| – Главный врач (заведующий отделением) сейчас не сможет с Вами поговорить         | – Решение этого вопроса в моей компетенции<br>– Давайте посмотрим, что можно сделать                                     |
| – А мы-то здесь причем?   | – Приношу извинения от лица администрации ЛПУ<br>– Приносим извинения  |





**STOP-фразы – это слова и речевые обороты, которые мешают установить контакт с пациентом, провоцируют конфликты или просто непонятны человеку**



## ***STOP-ФРАЗЫ***



- А зачем вы это сделали, если знали, что...?
- Вы меня, конечно, извините, но...
- Это Ваша вина
- Я Вам уже говорил(а)
- Что Вас еще не устраивает?
- Я Вам ничего не могу обещать
- Это от нас не зависит
- Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а)
- Вообще-то, обычно люди заранее все делают

# Конфликт с пациентом

## Что делать?

Алгоритм действий сотрудников регистратуры при конфликте с пациентом

01

Выдержите паузу и внимательно выслушайте пациента, не поддавайтесь на провокации, не принимайте оскорбления на свой счет

02

Сохраняйте визуальный контакт, поведение – доброжелательное, уверенное, голос – спокойный, внимательный, сочувствующий

03

Если обнаружили, что совершена ошибка, извинитесь от себя или от имени клиники: «Извините, это действительно наша ошибка»



# Конфликт с пациентом

## Что делать?

01

Предложите варианты решения проблемы: «Я могу предложить следующее...», «Давайте посмотрим, какие есть варианты...», «Давайте обсудим, что можно сделать...»

02

Четко оперируйте фактами, при необходимости опирайтесь на инструкции, приказы и распоряжения. Лучше распечатать их и иметь под рукой

03

Формулируйте мысли однозначно, просто и доступно. Пациент, у которого стресс, не воспринимает сложные предложения



# Как выстроить диалог при жалобе пациента?

Пример: Отказ в медпомощи  
Пример: Навязывание платных услуг  
Пример: Некомпетентность врача

Что нужно применить в своей речи?

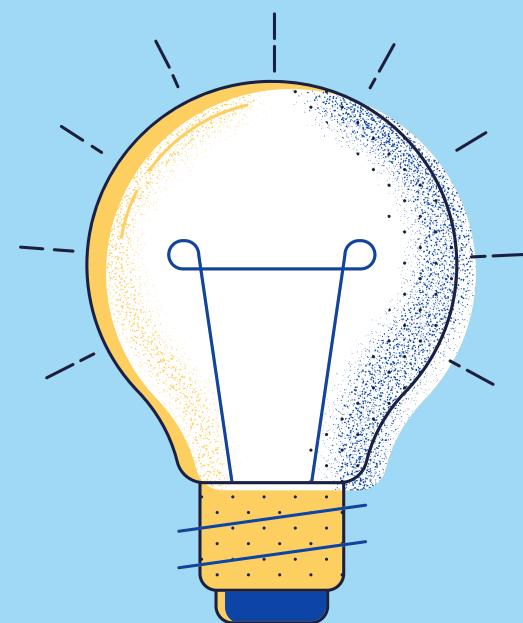
Прием активного слушания  
Прием соглашения  
Прием аргументированного убеждения  
Прием решения конфликта



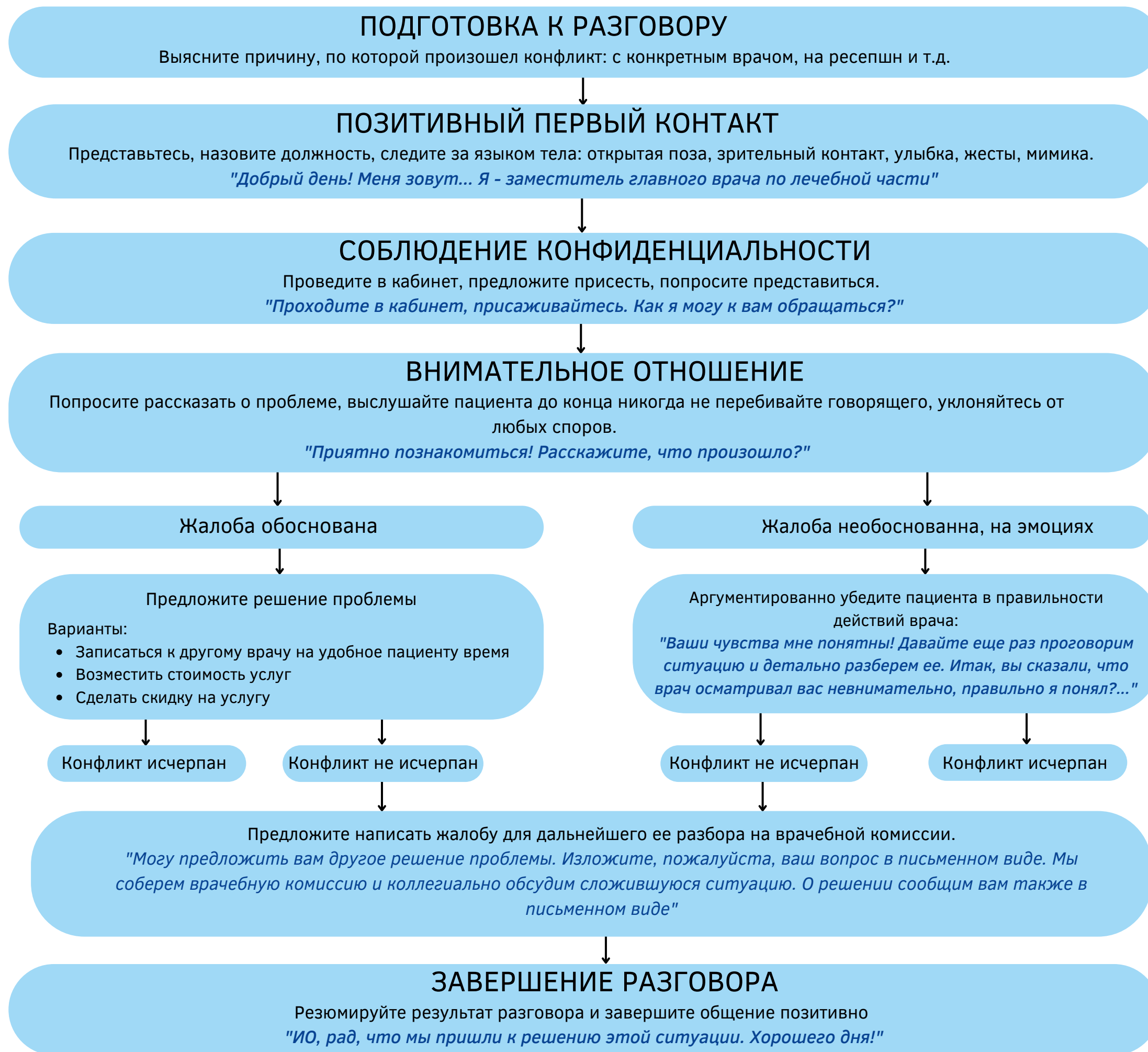
# Памятка оператору колл-центра: как я работаю с пациентом по телефону?

| Этапы диалога                         | Что сказать/сделать   |
|---------------------------------------|---|
| <i>Настрой</i>                        | Глубокий вдох<br>Деловая улыбка<br>Ровная осанка  |
| <i>Приветствие, представление</i>     | Добрый день!<br>Оператор, имя<br>Слушаю вас   |
| <i>Если нет ответа / плохо слышно</i> | Вас не слышно,<br>перезвоните, пожалуйста   |
| <i>Запрос информации</i>              | Какой у вас вопрос?<br>Какая информация вас интересует?   |
| <i>Необходимость ожидания</i>         | Соединяю вас с... ожидайте ответа<br><br>Уточняю информацию...<br>оставайтесь, пожалуйста, на линии |

| Этапы диалога   | Что сказать/сделать   |
|---|---|
| <i>Сообщение информации (конкретно, точно, без личного отношения)</i> | По закону данная информация сообщается при личном обращении с... до... в приемном покое<br>Стоимость... составляет...<br>Точную информацию вам предоставит врач на приеме |
| <i>Ответы на дополнительные вопросы</i>                               | Информацию по данному вопросу вы получите на приеме у врача, вас перевести на регистратуру для записи?  |
| <i>Итог</i>   | Какие еще у вас есть вопросы?   |
| <i>Завершение диалога</i>   | Здоровья вам!   |



# КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ



# ТИПЫ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

## Алгоритм работы с письменной претензией

### Шаг 1. Регистрация обращения в журнале

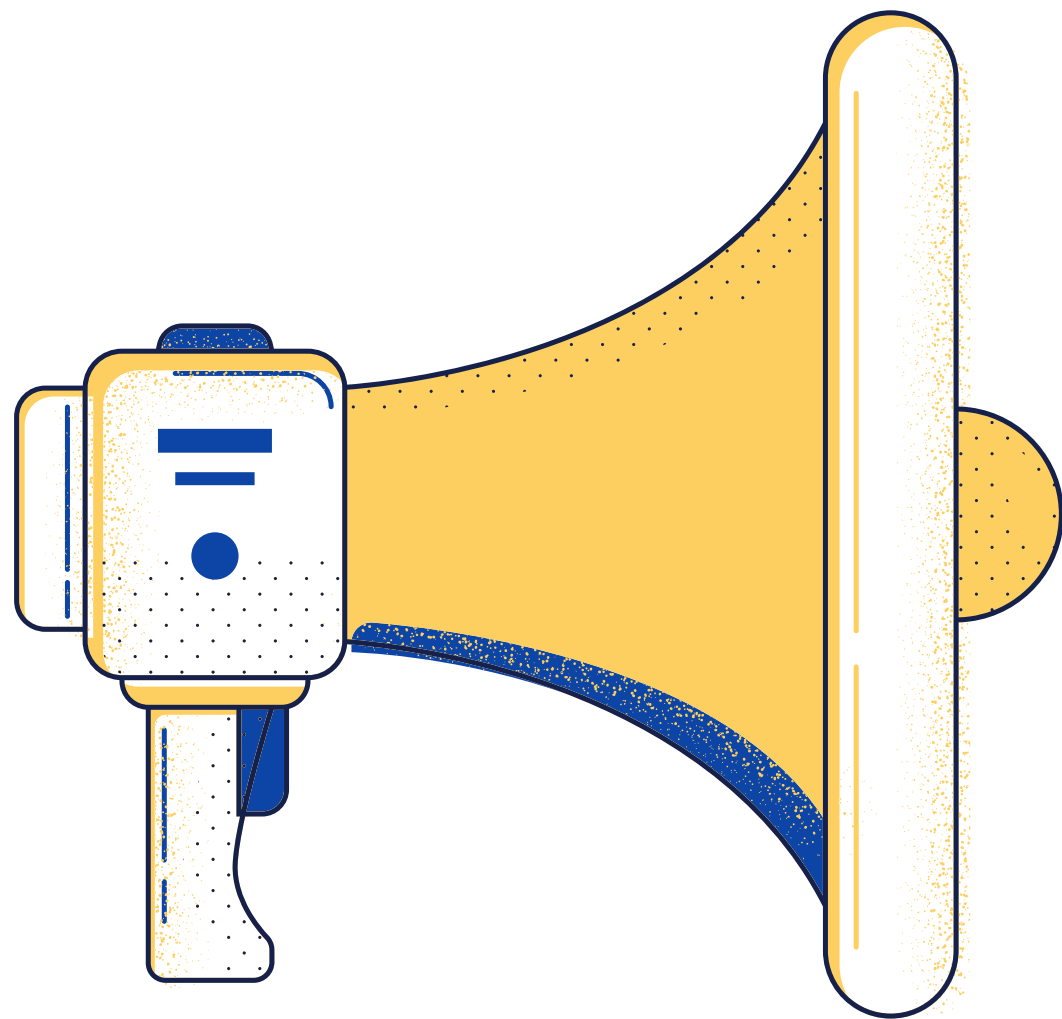
Обращение поступает на почту, электронный адрес, через форму обратной связи на сайте, с личного приема.

Исполнитель, который назначен ответственным за ответ на жалобы, должен присвоить обращению входящий номер в зависимости от содержания:

- коллективное обращение – обращение от двух или более лиц;
- предложение – рекомендация по совершенствованию работы клиники;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных актов, либо сообщение о недостатках в работе, либо критика деятельности должностного лица или клиники;
- жалоба – просьба о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов самого пациента или других лиц.







**Как работать с жалобами  
пациентов, чтобы не  
навредить клинике**

**Пять рекомендаций**

**Как сделать работу с  
жалобами пациентов  
безопасной для клиники и  
предостеречь себя от  
ошибок в ответах на  
обращения**



# КАК РАСПОЗНАТЬ АГРЕССИВНОГО ПАЦИЕНТА?

Он стремится любыми путями  
создать напряженную ситуацию

Открыто демонстрирует  
враждебное отношение

Открыто демонстрирует  
враждебное отношение

Допускает манипуляции в  
общении с медработниками

Повышает голос, импульсивные  
движения

Перебивает врача, спорит без  
аргументов

