



Министерство на
Здравеопазването



unicef 
за всяко дете

РЪКОВОДСТВО 2025

за комуникация с родители относно имунизациите при деца

Изготвено по споразумение „Стратегическа подкрепа за ангажиране на общността и политически съвети относно задължителните имунизациите при деца в България“ между Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – Варна и УНИЦЕФ-България

Мария Рохова, Антония Димова, Николай Михайлов,
д-р Ружа Панчева, д-р Цонко Паунов, Кристиан Калудов

Съдържание

За какво служи това ръководство	2
За кого е предназначено	2
Желани резултати от комуникацията с родителите	3
Общи принципи на комуникацията	4
Алгоритъм на комуникация	6
Първоначална комуникация и покана за имунизация	8
Групи родители и подходи	9
Мотивационно интервю	10
Техники за провеждане на мотивационно интервю	12
Аргументи в полза на имунизацията	13
Насоки при категорично отказващи родители	18
Насоки при някои специфични групи	19
Възможни грешки в комуникацията	21
Примерни разговори	22
Как е създадено ръководството	27

За какво служи това ръководство

- да подпомогне лекарите при комуникацията им с родителите по повод на имунизациите при децата
- да осигури ресурси на лекарите за повишаване на увереността им при комуникацията с родителите
- да помогне за развитието на умения за комуникация в различни ситуации и с различни групи родители

За кого е предназначено

Основната аудитория са общопрактикуващите лекари, които са непосредствено ангажирани с имунизациите при децата. Адаптирано към контекста и потребностите, ръководството може да служи и на педиатрите, които имат важна роля в този процес.

Някои комуникационни подходи и техники могат да бъдат полезни за медицински сестри, акушерки, здравни медиатори и други здравни професионалисти, които говорят със семейства по повод на имунизациите.

Ръководството обхваща единствено комуникацията с родителите и не засяга по никакъв начин решения и действия, които са изключително и само от компетентността на лекарите.

Ръководството е създадено въз основа на задълбочени изследвания на добри практики, прилагани от общопрактикуващи лекари, педиатри и други здравни специалисти в България, както и на резултати от проучвания в други държави и препоръки на международни организации. Повече информация относно методиката е представена в края на ръководството.

Желани резултати от комуникацията с родителите

Най-важният краен резултат от комуникацията е имунизацията на детето.

Комуникацията трябва да постигне няколко цели-предпоставки:

- **Адекватни и правдиви знания** на родителите за ползите от ваксините, рисковете от предотвратимите заболявания, възможните странични ефекти или неудобства от ваксинацията, както и по други въпроси, които интересуват родителите.
- **Положителни нагласи** към имунизацията, за което е необходимо родителите да възприемат, че ползите от ваксините и имунизациите за здравето на детето са много по-големи от рисковете и неудобствата.
- Увереност, че имунизацията е **правилният избор** на отговорен родител и член на обществото, както и че това е **нормалното**, обичайно поведение.
- **Чувство за контрол и активно участие** на родителя при процеса на имунизация, увереност в собствените способности да взима решения и да влияе на здравето на детето си.
- **Чувство на доверие** към лекаря, към неговата компетентност, искреност и грижа за детето и семейството.

Общи принципи на комуникацията

Прозрачност, честност и прецизност при комуникацията

Честно и открито споделяне на информацията относно:

- ваксините и възможните странични реакции
- процеса и условията за поставянето им

Честността и прозрачността изграждат доверие към лекаря и препоръките му, както и по-голяма яснота и сигурност у родителите.

Демонстриране на увереност, спокойствие и отзивчивост в комуникацията

Увереността и положителното отношение на лекарите се усеща от родителите чрез:

- убедеността и енергичността, с която говорят
- готовността им да отговарят спокойно и доброжелателно на въпроси и притеснения на родителите
- демонстрирането на спокойствие относно страничните ефекти

Това поведение повишава увереността на родителите относно имунизацията. Спокойствието и позитивното отношение на лекаря успокояват родителите и децата и намаляват стреса при имунизация.

Диалог, реципрочност и гъвкавост

Двупосочната комуникация дава възможност на лекарите да опознаят родителите и да разберат причините за мнението им чрез:

- задаване на отворени въпроси и внимателно изслушване на отговорите
- стимулиране на родителите да задават въпроси
- позитивно отношение в разговора, а при негативни реакции на родителите – спокоен и рационален отговор
- сериозно възприемане на притесненията на родителите, дори и те да са необосновани
- избягване на наизиданието към родителите
- договаряне с родителите, понякога с малки и символични отстъпки

Диалогичната комуникация създава у родителите чувство, че са уважени, повишава тяхната увереност, спокойствие и готовност за сътрудничество. Опознаването на родителите позволява лекарят да насочи консултацията по важните за родителя теми.

Общи принципи на комуникацията

Ангажиране на родителя с активна роля при имунизациите

Стремежът е родителите да бъдат въввлечени като сътрудници в планирането, провеждането и проследяването на имунизациите чрез:

- изслушване на родителите и приемане на някои техни предложения (в зададените от лекарите рамки)
- възлагане на задачи на родителите преди, по време на или след поставянето на ваксините — при подготовката, предразполагането на детето по време на консултацията, наблюдението на състоянието след поставяне на ваксината

Това създава усещания за реципрочност, партньорство, споделен контрол, овластяване на родителите.

Преодолява се тревожността и се създават позитивни нагласи.

Демонстриране на грижа за детето и семейството

Загрижеността за доброто на детето се изразява с

- подбора на думите, жестовите, тона
- усилията за успокояване и предразполагане на детето при поставянето на ваксината
- интереса към живота на детето и семейството
- времето, което лекарите отделят на семейството и готовността да са на разположение по телефона при странични реакции

Демонстрацията на грижа повишава доверието към медицинските лица. Родителите чувстват, че лекарят се интересува от благополучието им, не само от поставянето на ваксината. Намаляването на дискомфорта на детето мотивира родителите да реагират на имунизациите с положителна нагласа.

Алгоритъм

Същност

Алгоритъмът представлява изчерпателна последователност от стъпки в комуникацията на лекарите с родителите, започваща още с първия контакт между тях.

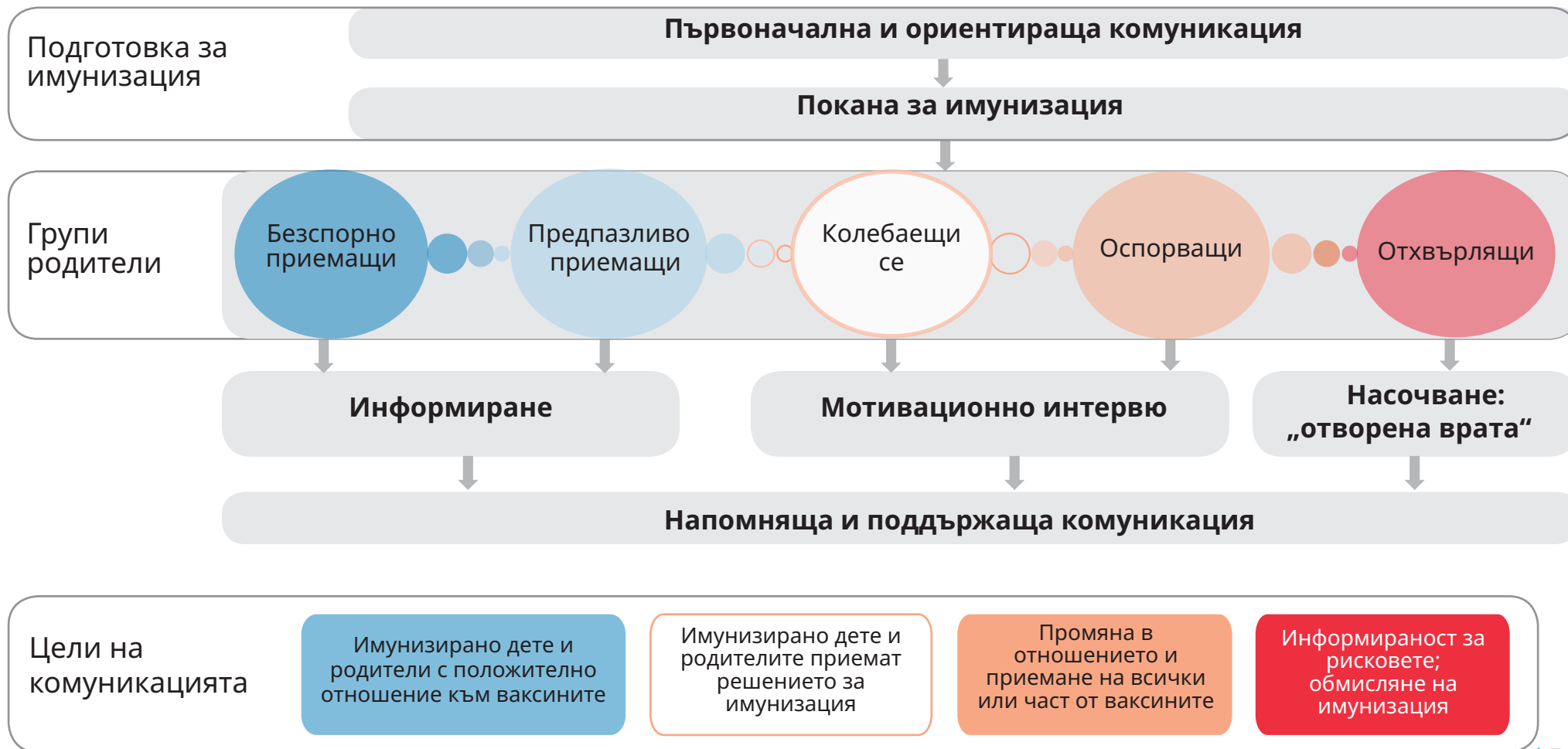
Съдържание

Включва насоки за типологизиране на родителите според техните нагласи към имунизациите при децата и за адаптиране на комуникационния подход и техники. Особен акцент в алгоритъма е провеждането на мотивационно интервю с включен широк набор от техники и аргументи, от които лекарите могат да изберат необходимите по тяхна преценка.

Приложение

Алгоритъмът обхваща основните моменти в процеса на комуникация, като той може да бъде адаптиран към конкретните ситуации.
В случаите, в които лекарят познава родителите и има изградени отношения на доверие, е обичайно да се приложат само отделни стъпки и техники.
При родители, за които се очаква да имат потребност от по-обширен разговор (за мотивационно интервю) и предвид голямата натовареност на лекарите, се препоръчва планиране на посещението в края на графика за деня или в друго подходящо и достатъчно за разговора време.

Алгоритъм



Подготовка за имунизация

Първоначална и ориентираща комуникация

Кога

- при записването на детето, по време на първото посещение/консултация, когато лекарят запознава родителите с естеството и графика на предстоящите дейности, рамката на отношенията лекар – семейство, начините на комуникация и взаимодействия

Как

- подходящо е темата за имунизациите да бъде поставена в края на този разговор
- информиране за предстоящите имунизации и график като важна задача и условие за здравето на детето; предоставяне на най-обща, кратка информация за значението на имунизациите и като общоприета практика

Защо

- информираност на родителите и полагане на основите за изграждане на доверие и партньорство, което дава по-голямо спокойствие и сигурност на родителите, включително относно имунизациите

Възможно е още при първоначалната комуникация родителите да реагират по начин, който да ориентира лекаря за нагласите им към ваксините и какво поведение да очаква от тях

Покана за имунизация

Кога

- на предходна консултация или в началото на посещението, на което по график трябва да бъде поставена ваксина

Как

- с категорична препоръка и с убеждението, че родителят няма да я откаже
- демонстриране на увереност в необходимостта от ваксината
- използване на твърдение и избягване на въпроси

Пример

- **„Днес имаме да направим ваксина“** вместо *„Какво мислите да направим днес ваксина?“*

Чуйте отговора на родителя. Това ще Ви насочи как да продължите комуникацията.

Групи родители



Мотивационно интервю

Цел

партньорство,
положително
отношение и
мотивация за промяна

Целта на интервюто е ангажиране на родителите в дискусия за ваксините и фокусиране на дискусията върху промяна в отношението и нагласите към имунизациите при децата.

- Родителите могат свободно да обсъждат своите опасения и да задават въпроси, без да се чувстват упреквани.
- Лекарите идентифицират конкретните опасения или погрешни схващания относно имунизациите и предоставят адаптирана спрямо тях информация.
- Атмосферата на уважение и съпричастност към притесненията на родителите е условие за успешното провеждане, заедно с демонстриране на положително, емпатично отношение.
- Лекарите помагат на родителите да открият собствените си аргументи за положителна промяна на мнението и да вземат информирано решение относно имунизацията на детето.

Техники

при провеждане

Задаване на
отворени въпроси

Потвърждение и
разбиране

Рефлексивно
слушане

Изясняване

Позволение за споделяне
на информация

Обобщение

Аргументация

в полза на
имунизацията

История на заболяванията
и имунизациите

Примери от местната
история и общност

Актуални заплахи
и рискове

Професионален опит със
заболявания и ваксини

Личен пример
на лекаря

Имунизацията като решение
на отговорен родител

Имунизацията като полза за
обществото и граждански дълг

Изтъкване на авторитета
на лекаря

Изтъкване на допълнителни
ползи от ваксините

Позитивно претълкуване на
негативни обстоятелства

Страничните ефекти като
контролируеми от родителя

Позоваване на научни
изследвания

Достъпни обяснения на
механизмите на имунизацията

Мотивационно интервю

Техники

при провеждане

Задаване на
отворени въпроси

- Да се изяснят опасенията или убежденията, които са причина за колебанията
- Да се стимулира диалог и да се насочи разговорът

Потвърждение и
разбиране

- Да се покаже уважение към опасенията и убежденията на родителите
- Да се подчертае тяхната автономност при вземане на решения
- Да се насочи разговорът към друга гледна точка

Рефлексивно
слушане

- Повтаряне или перифразироване на думите на родителя, за да се демонстрира емпатия и разбиране на причините за колебанието
- Да насочи родителя към обмисляне на плюсовете и минусите и разсъждение върху определен аргумент

- *Какви са Вашите притеснения относно ваксината?*
- *Каква информация би била най-полезна за Вас?*
- *Какво мислите?*
- *Разкажете ми какво Ви притеснява.*

- *Никой не познава детето Ви по-добре от Вас. Здравето и безопасността на детето Ви са важни за Вас.*
- *Виждам, че имате много информация по темата.*
- *Мисля, че се фокусираме върху сексуалната активност или рисковете от венерически болести, но в крайна сметка става въпрос за превенция на рака.*

- *Това, което чувам, че казвате е ...*
- *Както казахте, ваксините ограничиха заболяванията и сега те са много по-рядко срещани.*
- *Разбирам защо мислите така. В интернет и в новините има много информация за ваксините и аутизма.*

Мотивационно интервю

Техники

при провеждане

Обобщение

- Извежда основните моменти от разговора по ключови въпроси
- Позволява на лекарите да предложат логично заключение
- Да се изтъкнат плюсовете за приемане на ваксината

Позволение за споделяне на информация

- Да се получи съгласие за предоставяне на информация
- Помага за създаване на атмосфера на уважение и утвърждаване на автономността на родителите

Изясняване

- Да се потърси реакция на предоставената информация
- Демонстрира уважение и е по-малко вероятно да създаде разногласия

- *И така, смятате, че е важно да предпазите детето си от заболяванията, но се притеснявате от това, което сте чули относно аутизма и ваксината срещу морбили.*
- *Превенцията на заболяванията явно е важна за Вас. Ако смятахте, че можете да се справите със страничните ефекти, щеше да е много по-вероятно да направим ваксината.*
- *Ако нямате нищо против, мога да допълня ...*
- *Ако сте съгласен/а, бих могъл да Ви дам допълнителна информация за ...*
- *Дали тази нова информация има смисъл за Вас?*
- *Какво мислите по въпроса сега?*

Мотивационно интервю

Аргументация

в полза на имунизацията

История на
заболяванията и
имунизациите

Припомняне на историята на медицината и болестите преди ваксините. Тези разкази дават представа за тежестта на заболяванията, високата смъртност или увреждания, открояват ползите от имунизацията за живота и здравето. Позоваването на историята е още по-въздействащо за по-образованите пациенти.

Примери от
местната история
и общност

Позоваване на историята на местната общност, в която има събития на епидемии или история на масово ваксиниране. Даването на примери с реални случаи на тежки заболявания създава конкретна представа за ползите от ваксинирането, особено ако има сравнение между ваксинирани и неваксинирани хора. Масовата имунизация в общността в миналото помага да се осъзнае безопасността на ваксините и фактът, че имунизацията е нормално поведение.

Актуални заплахи
и рискове

Позоваване на актуални, отразени от медиите епидемии. Избухването на епидемии показва, че вероятността за заболяване е реална и е повод да се говори за имунизации и за ползите от тях. Примери с актуални епидемии са реален аргумент за повишения риск поради интензивната миграция на хора между държавите.

- *Преди 70 години хората умираха от морбили, а сега просто преминава с температура за две седмици.*
- *В романите има описания на ужаса при пристъпи от дифтерия.*
- *Никой не е бил защитен. Рузвелт е бил инвалид в резултат на полиомиелит.*
- *От много години не е имало полиомиелит, но бабите ни помнят как деца са оставали инвалиди.*
- *Вашите родители и Вие като деца имате същите ваксини. А сегашните ваксини са по-добри и по-лесно се понасят от децата.*
- *В съседното село има няколко деца, които не са имунизирани и се разболяха от коклюш.*
- *Съобщиха по новините, че в момента има взрив на морбили в Имаме много активно движение на хора, инфекцията сигурно ще стигне и до тук.*
- *С тези големи потоци на движение на хора в света се връщат стари заболявания, които не сте виждали.*

Мотивационно интервю

Аргументация

в полза на имунизацията

Професионален опит
със заболявания и
ваксини

Ползване на примери от практиката на лекаря или от личната му история (роднини, приятели) на тежки случаи при неваксинирани хора. Позоваване на практиката като доказателство за безопасността на ваксините. Конкретните случаи от опита на лекаря са достоверни за родителите.

Личен пример на
лекаря

Лекарят дава пример със себе си като пациент, който е избрал да се имунизира или като родител, който е решил да имунизира децата си. Подчертават се ползите от ваксините и тяхната безопасност. Думите и действията на лекаря съвпадат, което засилва доверието у родителите.

Имунизацията
като решение на
отговорен родител

Свързване на имунизацията с грижата за детето, с доброто и отговорно родителство. Ваксинирането означава да си последователен в грижата за детето, също както се грижиш за другите му нужди. Тази аргументация създава убеждение, че ваксинирането е правилното, отговорно решение.

- *Преди 15 години имах случаи на коклюш, тежка епидемия. Разболяха се много тежко мои бебета под 13 месеца.*
- *Имам двама починали роднини от дифтерия във времената, в които е нямало тази ваксина.*
- *Ваксините, които използваме, са безопасни. Аз досега нямам случай в практиката на тежка постваксинална реакция.*
- *Аз имунизирам децата си, имунизирам внучето си, имунизирам близките си хора.*
- *Аз на себе си съм си поставил толкова дози противогрипни ваксини, на колкото години лекар съм.*
- *Някой ден детето Ви ще порасне и ще осъзнае рисковете от болестите и ще се пита дали е защитено чрез ваксини. Помислете от неговата гледна точка тогава, какво правите като родител днес?*
- *Ние работим за децата си, даваме на децата си добро образование, искаме най-доброто бъдеще за децата си. Трябва да се погрижим и за здравето им.*

Мотивационно интервю

Аргументация

в полза на имунизацията

Имунизацията
като полза за
обществото и
граждански дълг

Апелиране към чувството за дълг на родителите към обществото и хората наоколо, към децата на другите. Имунизацията е полезна не само за предпазване на индивида, но и за всички останали чрез създаването на колективен имунитет. Имунизациите са отговорен и всеобщ, „нормален“ избор.

Изтъкване на
авторитета на
лекаря

Изтъкване на авторитета на лекаря като аргумент, особено когато е налице противоречива информация от други източници, които родителят ползва. Авторитетът може да се изтъкне като доказал се в годините работа с конкретното семейство, и/или като професионална компетентност.

Изтъкване на
допълнителни
ползи от ваксините

Посочване на ползи от имунизацията не само за здравето на детето, но и за други желани от родителите цели. Особено значими при родители, за които ползите за здравето са неясни, хипотетични или твърде далеч във времето.

- Живеем в едно общество, значи сме отговорни към него и сме длъжни да съдействаме на това общество.
- Като ваксинираш детето си го предпазваш, но предпазваш и всички други деца около него. А те, когато са имунизирани, пазят твоето дете. Когато децата са имунизирани, изобщо може да не настъпи епидемия, да няма заболявания.
- Всеки може да пише всичко в социалните мрежи и не се знае кой е и какъв е този човек. Тук аз заставам пред Вас с лицето си, с името си, с подписа си.
- Познаваме се отдавна. Знаете, че няма да направя нещо, с което да навредя на детето.
- Аз от Вашата работа не разбирам, но медицината е моята работа. Аз това съм учил и продължавам да уча, това работя и от това разбирам.
- Когато детето има ваксини, ще може да посещава ясла, детска градина, ще се развива, няма да изостава от връстниците си, само защото не е ваксинирано.
- Когато детето има ваксини, ще бъдете по-спокойни като пътувате в чужбина.

Мотивационно интервю

Аргументация

в полза на имунизацията

Позитивно
претълкуване на
негативни
обстоятелства

Отговор на притеснения на родителите чрез посочване на позитивните аспекти или смисъл на смущаващото събитие. Факти или обстоятелства, които тревожат родителите (например, поставянето на няколко ваксини с една инжекция, ранното ваксиниране, температурата) получават позитивно обяснение.

Рисковете като
контролируеми от
родителя

Инструктиране на родителите какво да правят в процеса на ваксинирането и насърчаването им като активни участници в имунизацията и като хора, които контролират рисковете. Много родители биха искали да могат активно да действат за предотвратяване или намаляване на страничните ефекти от ваксините.

- Три ваксини в една инжекция се слагат, за да не бодем детето три пъти.
- Правим ваксинация на малки бебета, защото бебетата не са защитени и защото точно за тях има опасност болестта да протече фатално.
- Температурата е естествена реакция. Значи, че ваксината му действа, имунната система изгражда отговор на ваксината и в бъдеще ще е готова срещу болестта.
- Детето е здраво, това е добре, няма нужда да отлагаме ваксината.
- Много по-опасно може да е влиянието на едно лекарство, което се дава на детето когато се разболее. Медикаментите също имат нежелани реакции. Ваксината, приложена на здраво дете, е много по-безопасна, отколкото лекарството, приложено при едно болно дете.
- Евентуално може да има странични реакции. Ако имате някакъв проблем, можете веднага да ми се обадите.
- В здравното досие съм написала какво сме направили. Прочетете и листовката за пациента, за да знаете.
- Вземете от лепенките за температура, които може да сложите след ваксината. Лепенката е охлаждаща и детето не вдига температура.

Мотивационно интервю

Аргументация

в полза на имунизацията

Позоваване на научни изследвания

Предоставяне на научни обяснения и доказателства за механизмите на действие и ползите от ваксините. Чрез отворен въпрос лекарят установява какво знае родителят по определен аспект на имунизациите, след което споделя знание подкрепено с доказателства. Накрая отново с въпрос проверява какво е разбрал родителят.

Достъпни обяснения на механизмите на имунизацията

В тази категория попадат не конкретни аргументи, а начинът, по който лекарите могат да преведат на достъпен език медицинските аспекти на имунизацията: чрез опростяване, онагледяване, предметяване, конкретизиране, използване на аналогии и метафори и пряко свързване с живота на пациентите.

- *Какво знаете за страничните ефекти на ваксината?*
- *Може ли да Ви дам допълнителна информация?*
- *Проучванията за безопасността на ваксината показват много редки реакции, които са слаби и не би трябвало да траят повече от три дни...*
- *Как разбрахте тази информация?*
- *След това, което обсъдихме, какво мислите в момента?*
- *Температурата е нормален процес. Така самият организъм си „прави войничета“. Когато дойде болестта, да има какво да се съпротивлява.*
- *Хепатитът – жълтеницата, както си го казваме разговорно, може лесно да се разпространи, защото пипаме различни предмети по магазините. Ако преди нас някой болен е пипнал предмета и после ние се пипнем по лицето или устата — както децата го правят или консумират храна, без да си измият ръцете — можем да се заразим.*



„Езикът на тялото“ има значение. Изражението на лицето и поддържането на визуален контакт могат да подкрепят посланието. Използването на жестове може да подкрепи осъзнаването на посланието. Вариращите интонация и темпо на речта, както и използването на паузи позволява да подчертаете ключовите послания и да задържите вниманието.

Насочване

при категорично
отказващи
родители

Цел

- Смекчаване / разколебаване на категоричността в отказа
- Създаване на желание у родителите да търсят информация от достоверни източници

Подход

- Поддържане на разговора за имунизациите при следващи консултации без натиск, съобразно готовността на родителите да участват в него

Стратегии

- Потвърждаване на категоричната препоръка за имунизация и получаване на съгласие от родителя за обсъждане
- Поддържане на дискусията кратка и насочена – от установяване на родителските нагласи към ваксинопредотвратимите заболявания и към ваксините до предлагане на информация и/или насочване към източници на информация
- Напомняне за рисковете при отказ от имунизирание за здравето на детето
- Избягване на оспорването на твърдо поддържани философски, религиозни и други вярвания, конфронтация или размяна на аргументи
- Насочване към информационни ресурси
- Покана за бъдещ разговор

Насоки при някои специфични групи

Роми

Съществуват различия в нагласите и поведението между отделните общности, в зависимост от бедност, общност на затвореност (изолираност), липса на образование.

Най-големи проблеми има с маргинализираните групи, живеещи при крайно лоши условия, малолетни родители, без образование и доходи, които по-скоро negliжират имунизацията, отколкото да отказват категорично.

Проблем като цяло е търсенето на контакт с лекар, което обикновено се случва по повод на заболяване на детето, а не за профилактика и превенция. В това отношение, съществено значение за посещение при лекар с цел имунизация имат комуникациите на здравните медиатори и патронажните сестри с ромските семейства.

Специфични техники:

- Използване на опростени послания с фокус върху възможните тежки последици за здравето на детето при липса на имунизация и подкрепа за справяне с краткотрайните странични ефекти (като болка и повишена температура)
- Познаване на историята на местната общност, в която има познати събития и примери на епидемии, водещи до смъртност или тежки увреждания; изтъкване в позитивна светлина на масовата имунизация в общността в миналото
- Описание на уврежданията от ваксинапредотвратими заболявания, диференцирани по пола на децата, свързани с репродуктивните способности
- Аргументиране на реалната заплаха от заболяване с обяснения, които са пряко свързани с конкретния ежедневен опит и рискови поведения на децата и родителите
- Подчертаване на значително по-големия разход и неудобство при заболяване на детето пред тези при имунизирането
- Подчертаване на несвързани пряко със здравето на детето ползи като възможност за по-добро образование и социални помощи
- Въвличане в комуникацията на по-възрастни членове на семейството с позитивно отношение към имунизациите или „лидери на мнение“ в общността

Насоки при някои специфични групи

Бежанци

Част от украинските граждани са добре адаптирани и желаят да се интегрират в българското общество. В много случаи специфичен проблем е съмнение в качеството на ваксините, вследствие от опита им в Украйна.

Специфични техники:

- Използване на аргументи, свързани с възможностите за записване в ясла или детска градина и по-добра интеграция в българското общество
- Допълнителни фактори, които влияят върху решението на родителите, са безплатните имунизации и високото качество и гарантиран произход на ваксините, прилагани в България

Деца в училищна възраст

Родителите на деца в училищна възраст, както и самите деца (на 12 и 17 години) могат да решат, че децата са пораснали, имат вече някакъв имунитет и ваксинирането (реваксинирането) не е толкова важно. В тази възраст нагласите и мнението на децата също се оказват важни, в някои случаи – и решаващи.

Специфични техники:

- Обръщане на по-специално внимание към децата и техните страхове, свързани най-вече със самото поставяне на ваксината
- Използване на стимули за тийнейджърите, които не са пряко свързани със здравето

Възможни грешки в комуникацията

Водещи до подкопаване на авторитета на лекаря и доверието към него

- Не е възможно и не е реалистично да се твърди, че ваксините са 100% безопасни, че нямат никакви странични ефекти или че имаме идеални и пълни знания за ваксините и заболяванията. Приемането и признаването на тези факти всъщност подкрепя доверието към лекарите, а не подкопава аргументите в полза на имунизацията. Преувеличаването на фактите за ваксините може да има негативни последици. Родителите реагират емоционално и това е нормално. Професионалистите трябва да реагират рационално.
- Омаловажаването на притесненията или страховете на родителите може да подкопае доверието им към лекаря. Когато родителите имат притеснения или страхове, това е факт. Причините за притесненията или страховете са това, към което трябва да бъде насочена комуникацията.

Затвърждаващи неверни схващания за ваксините

- Опровергавайки даден мит или аргумент срещу ваксините, се случва лекарите да повтарят самия мит или аргумент. Психологическите изследвания показват, че това може да има отрицателно въздействие и дори да се засили дезинформацията, която се опитват да коригират, тъй като мозъкът по-лесно запомня повтарящи се послания.

Водещи до обида или накърняване на чувствата на родителите

- Избягвайте хумора. Хуморът лесно се тълкува погрешно или дори се възприема като обиден, когато се използва в неподходящ контекст – при обсъждане на сериозен здравен проблем и при обстоятелства, които тревожат родителите.
- Някои родители се притесняват от дискомфорт за детето си или от болката, която ще изпита то по време на имунизацията и след нея. Омаловажаването на това може да накърни чувствата на родителя. В такива случаи е важно да се обсъди облекчаването на болката.
- Персонализирайте информацията, предоставяна на родителите, въз основа на културните убеждения, опасенията, свързани с ваксините, нивото на грамотност и самочувствието на родителите.
- Опростените послания и без използване на строга научна терминология, са важни за разбиранията и възприятията на родителите, но прекаленото опростяване и проявата на снизходително отношение могат да бъдат обидни за родители със самочувствие на образовани, интелигентни хора.

Примерни разговори

Адаптирано по: Leask, J., Kinnersley, P., Jackson, C., Cheater, F., Bedford, H., & Rowles, G. (2012). *Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals*. *BMC Pediatrics*, 12, 154.

Безусловно и предпазливо приемащи родители – информирани

Лекар: ...Днес трябва да направим две ваксини на Лили.

Родител: Добре, но има едно нещо – миналата седмица тя имаше лека настинка, изглежда, че вече е добре, но просто се чудех дали е безопасно.

Лекар: Тя вече е здрава, нали така?

Родител: Да.

Лекар: Прегледах я и аз виждам, че е здрава вече и е безопасно за нея да ги направим днес. Ще я имунизираме срещу полиомиелит, дифтерия, тетанус, коклюш, хепатит Б, хемофилис инфлуенце тип Б и пневмококи – все сериозни заболявания, които са станали много по-редки благодарение на ваксините. Ще направим две инжекции. Може да се поразсърди за малко, но повечето деца се успокояват бързо, а 90% от тях изобщо нямат други странични ефекти (**позитивно оформяне на риска с помощта на проценти**). Ако има нещо, то най-често е леко възпаление на мястото на убождането, което продължава няколко дни и след това минава. Може да има и някои леки симптоми, като обрив и температура, и може да се почувства малко отпаднала след ваксината. Тези симптоми обикновено отминават след 1 до 2 дни. Страничните ефекти от ваксината обикновено са леки и са по-слаби от рисковете от заболяване. Ако имате притеснения след това, я доведете отново, за да я прегледам. Как Ви звучи това? (**структурирана информация и безпристрастно очакване на съгласие**)

Родител: Добре, да, това е добре.

Примерни разговори

Адаптирано по: Leask, J., Kinnersley, P., Jackson, C., Cheater, F., Bedford, H., & Rowles, G. (2012). Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. BMC Pediatrics, 12, 154.

Колебаещи се родители

- Лекар: ...Днес трябва да направим на Гого ваксина.
- Родител: Да, но аз съм доста притеснена – той е толкова малък!
- Лекар: Разбирам (*емпатичен отговор*), нека поговорим. Кажете ми от какво се притеснявате (*по-нататъшно изграждане на връзка и предизвикване на отговор с отворен въпрос*)?
- Родител: Една от майките в групата каза, че една от инжекциите има шест съставки и това е твърде много. Той е толкова малък, за да му се прави инжекция срещу всички тези болести наведнъж. Няма ли да се разболее от това? Прочетох също, че след това може да го заболи и това също ме притеснява.
- Лекар: Добре, нека да поговорим за съставките и след това за вероятността да има болка (*насочване и структуриране на обяснението*). Права сте, че инжекцията има шест компонента, които ще предпазят Гого от дифтерия, тетанус, коклюш, полиомиелит, хепатит Б и хемофилис инфлуенце тип Б. Това изглежда много (*емпатичен отговор*). Децата, дори новородените бебета, всеки ден се сблъскват с голямо количество бактерии, а имунната система на всеки реагира по различни начини, за да защити организма. Имунната система на бебетата може да се справи с това, а ваксините в днешно време са толкова усъвършенствани, че бебетата могат лесно да се справят с няколко ваксини наведнъж (*част от предоставената информация, последвана от пауза, в която родителят може да зададе допълнителни въпроси, а лекарят да наблюдава реакциите*).

продължава на следващата страница ...

Примерни разговори

Адаптирано по: Leask, J., Kinnersley, P., Jackson, C., Cheater, F., Bedford, H., & Rowles, G. (2012). *Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals*. *BMC Pediatrics*, 12, 154.

Колебаещи се родители

продължение...

Родител: Добре, а ще го заболи ли?

Лекар: Повечето деца нямат никаква реакция, освен че плачат при инжектирането, но дори и тогава обикновено се успокояват много бързо с гушкане и няколко успокоителни думи от Вас (**упълномощаване**). Вярно е, че малък брой деца, около 10% или 1 на 10, могат да получат зачервяване или възпаление на мястото на убождането – но тези реакции обикновено не притесняват детето и продължават само няколко дни. Затова моля родителите да наблюдават детето си и ако се притесняват, да го доведат, за да го прегледам. Как Ви звучи това? (**позитивно оформяне на риска**)

Родител: Има ли нещо, за което трябва да внимавам?

Лекар: Гого може да бъде малко неспокоен за около ден след инжекцията. В тези материали (**ако има такива**) е описано за какво да внимавате и какво да направите, ако сте обезпокоени. И ако нещо Ви притеснява, се обадете.

Родител: Благодаря – все още съм малко притеснена, но да я направим.

Примерни разговори

Адаптирано по: Leask, J., Kinnersley, P., Jackson, C., Cheater, F., Bedford, H., & Rowles, G. (2012). Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. BMC Pediatrics, 12, 154.

Отказващи родители

- Лекар: Да поговорим за имунизациите на Симо.
- Родител: А, да, направихме проучване по въпроса и решихме да не го ваксинираме.
- Лекар: Добре, може ли просто да си поговорим, за да разбера решението Ви? (*искане на разрешение за обсъждане*)
- Родител: Да, добре.
- Лекар: Колко важно според Вас е Симо да бъде защитен от болестите, които ваксините предотвратяват? (*оценка на важността*)
- Родител: Ами, в повечето случаи болестите не са толкова голям проблем за здравите деца и ние поддържаме Симо много здрав с добра диета, здравословна храна и много чист въздух.
- Лекар: Така е, повечето деца преодоляват болестите без особени проблеми (*потвърждение*). За съжаление, все още има деца, които се разболяват доста, и за съжаление, значителен брой деца стигат до болница с усложнения от заболяването. Например при морбили 9 на всеки 100 деца получават пневмония и някои от тях трябва да бъдат приети в болница.
- Родител: Не знаех това.
- Лекар: Да, все още може да бъде сериозен проблем. Притеснява ли Ви нещо конкретно относно ваксините? (*оценка на увереността*)
- Родител: Не съм напълно убеден, че са безопасни.
- Лекар: Какво сте чували? (*отворен въпрос*)

продължава на следващата страница...

Примерни разговори

Адаптирано по: Leask, J., Kinnersley, P., Jackson, C., Cheater, F., Bedford, H., & Rowles, G. (2012). Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. BMC Pediatrics, 12, 154.

Отказващи родители

продължение...

- Родител: Ами на един интернет сайт пишеше, че децата могат да получат мозъчни увреждания и всякакви проблеми след имунизация. И фармацевтичните компании се опитват да го прикрият.
- Лекар: Това звучи плашещо (*емпатичено тгговор*). За кои ваксини сте най-обезпокоени?
- Родител: Против морбили, защото може да причини аутизъм.
- Лекар: Разбирам, че сте загрижен (*изграждане на връзка чрез приемане, а не опровергаване на опасенията*), и бих искал просто да Ви споделя мнението си на лекар с богат опит, ако сте съгласен? (*получава съгласие*) Въпреки че има някои изследвания, които пораждат опасения относно безопасността на ваксините, всеки път, когато се появи някакво опасение, се правят нови изследвания. В резултат ваксините, които използваме днес, са много безопасни и сериозните странични ефекти са много редки. Искате ли да разгледате някои информационни материали за ваксината срещу морбили, паротити рубеола, които могат да Ви помогнат да прецените рисковете от ваксината и заболяванията? (*зачитане на автономността, предлагане на информация*)
- Родител: Ами, предполагам, че мога да погледна.
- Лекар: Добре, погледнете информационните материали и след това, ако искате, елате пак да поговорим. Искате ли да дойдете след две седмици? (*оставя „вратата отворена“ за по-нататъшно обсъждане*)
- Родител: Добре, благодаря.

Как е създадено ръководството

За създаването на това ръководство е приложен комплексен подход за проучване на практиките в комуникацията с родители относно имунизациите при децата, доказали своята ефективност в международен план и добрите практики, прилагани в България.

- Систематизирани и обобщени са доказателства и насоки за ефективни подходи, стратегии, техники и практики за комуникация, насочена към повишаване на приема на ваксини, между медицинските професионалисти и родителите/настойниците, от общо **153 научни публикации и доклади на международни и национални организации**. Приоритетно са разгледани изследвания, проведени след 2000 г. и в страни с високи или средни доходи.
- Проучени са добри практики при комуникацията на медицински и здравни професионалисти с родители относно задължителните имунизации при децата в България, чрез полуструктурирано интервю с въпросници, разработени на базата на изследвания и литературни обзори в областта. **Проведени са интервюта с 21 професионалисти** – 10 лекари (седем общопрактикуващи, от които четирима със специалност по педиатрия, двама педиатри и един лекар без специалност), 8 здравни специалисти (пет медицински сестри и трима здравни медиатори, обслужващи преобладаващо ромското население) и един представител на неправителствена организация, работеща с бежанци от Украйна.
- Изследвани са най-честите практики, подходи и техники за комуникации с родители, чрез **анкетно проучване сред 150 педиатри в България**.
- **За ръководството са събрани отзиви** от 17 общопрактикуващи лекари, 6 патронажни сестри, един здравен медиатори, един експерт на Министерство на здравеопазването, както и от 8 родители, в резултат на които са направени терминологични и стилистични редакции, уточнения по изпълнението на алгоритъма и допълнения относно комуникациите при роми и категорично отказващи родители.



Министерство на
Здравеопазването



Този документ е изготвен с подкрепата на УНИЦЕФ. Съдържащите се в него становища, интерпретации и заключения са единствено на авторите и не отразяват задължително позицията или политиките на УНИЦЕФ.