

التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
تغيير طريقة الحوار عن التطعيم



دليل المشاركين

حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

©UNICEF/Sokol



EMORY
UNIVERSITY



CDC
CENTERS FOR DISEASE
CONTROL AND PREVENTION



JOHNS HOPKINS
Center for Communication
Programs

BILL & MELINDA
GATES foundation

unicef
for every child



World Health
Organization

Maternal and Child
Survival Program



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

JSI
John Snow, Inc.



IPA
International
Pediatric
Association
Every Child. Every Age. Everywhere.

Gavi
The Vaccine Alliance

هذا المورد

هذا المورد متاح على الإنترنت على العنوان التالي:

ipc.unicef.org

يمكن طلب نسخ من هذا المستند، بالإضافة إلى مواد التواصل بين الأفراد الإضافية بشأن التطعيم، من منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) والشركاء:

UNICEF

3 United Nations Plaza

New York, NY 10017

الهاتف: +1-212-326-7551

البريد الإلكتروني: IPC@unicef.org

© 2019 UNICEF

ترحب منظمة اليونيسيف والشركاء بطلبات الحصول على إذن يسمح باستخدام موارد "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" أو إعادة إنتاجها أو ترجمتها، سواءً أكان جزئياً أو كلياً.

المحتوى وعرض المواد التي بهذا المورد وبحزمة التواصل بين الأفراد لا يمثلان التعبير عن رأي أيًا كان من جانب اليونيسيف والشركاء.

الاستشهاد المقترح: صندوق منظمة الأمم المتحدة للطفولة، "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم"، اليونيسيف، نيويورك، 2019.

للمزيد من المعلومات أو لإبداء التعليقات، يُرجى مراسلة IPC@unicef.org

مقدمة

انخفضت في العقود الأخيرة وفيات الأطفال انخفاضاً كبيراً. تمثل اللقاحات أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين الصحة عن طريق حماية الأطفال والكبار من الأمراض التي كانت في السابق من أسباب النشوء والموت. لقد تم القضاء على آفة الجدري وبقي شوط أخير على استئصال شلل الأطفال، بالإضافة إلى التخلص من الكزاز لدى الأمهات والمواليد. وعلى الرغم من توافر اللقاحات، إلا أن العديد من البلدان تواجه قيوداً مستمرة في تحقيق التحصين الشامل. ومن بين التحديات الرئيسية ضمان استدامة الطلب على التحصين على مستوى الأسرة ومستوى المجتمع. تتمثل القيمة التي يضعها أعضاء المجتمع في التطعيم في أنه من العوامل الرئيسية التي تساهم في الصحة الجيدة. خطة العمل العالمية للقاحات (2011-2020) تفر بأهمية سلوكيات المجتمع وممارساته، وفق ما تقرر في إحدى النتائج الاستراتيجية الست: "فهم الأفراد والمجتمعات لقيمة اللقاحات والحرص على طلب التطعيم لأن كلا الأمرين حق لهم ومسؤولية تقع على عاتقهم".

على الرغم من أن معظم الأطفال يحصلون على اللقاحات الموصى بها، إلا أنه ما زال هناك عدد كبير من الأطفال لا يحصلون عليها: ما يقرب من 20 مليون طفل على مستوى العالم لا يحصلون على جدول لقاحات الطفولة الضرورية بالكامل. والأسباب وراء ذلك معقدة ومركبة. في بعض الأماكن، يكون من الصعب الوصول إلى الخدمات الصحية وإن تم الوصول إليها ربما لا تكون مناسبة ومريحة للمستخدمين و/أو لا تكون موثوقة. في بعض الحالات، قد تتسبب سلوكيات عامل الصحة في الحد من الاستفادة من خدمات التحصين. قد تكون تجارب مقدمي الرعاية وتجارب الأطفال مع خدمات التطعيم غير مرضية لأسباب متنوعة وهذا يوضح السبب في أن الكثير من الأطفال الذين يحصلون على الجرعة الأولى من اللقاحات (مثل BCG أو DTP1) يتخلفون عن باقي الجرعات. في بعض الحالات، لا يتناول الأطفال اللقاحات الموصى بها بسبب وجود شواغل ومفاهيم مغلوطة عن اللقاحات لدى آبائهم أو الأوصياء عليهم، أو أنهم يفتقرون إلى المعلومات التي توضح فوائد اللقاحات، أو أنهم لا يدركون ما يزمهم فعله حتى يتم تطعيم أطفالهم وحمايتهم.

يعد عمال الاستقبال ومن ضمنهم الاختصاصيون الموجودون بالمرافق الصحية وعمال صحة المجتمع والمتطوعون بالمجتمع من المصادر المهمة التي تقدم معلومات عن التحصين. يوضح البحث أن عمال الاستقبال هم مصدر المعلومات الأكثر تأثيراً بشأن اللقاحات بالنسبة لمقدمي الرعاية وأسر الأطفال. ونظراً لدور عمال الاستقبال المهم في تقديم المعلومات الأساسية عن خدمات التحصين، يجب أن تتوفر لديهم مهارات فعالة للتواصل بين الأفراد. وهم أيضاً بحاجة إلى أن يتمتعوا بسلوكيات إيجابية تجاه الأشخاص الذين يقدمون لهم الخدمة وتجاه عملهم، وكذلك في حاجة إلى فهم أهمية التواصل وإلى القدرة على العمل في بيئة تمكنهم من التواصل بفاعلية لبناء الثقة والطمأنينة. عندما يكون عمال الاستقبال متمتعين بالمهارات ذات الصلة ومزودين بدعم من مشرفيهم، يمكن أن يكون فعالين للغاية في التأثير على المواقف وتعزيز عدد مستخدمي خدمات التحصين. في جميع البلدان، يشارك عمال الاستقبال في الحوار، وشحن هم القادة المجتمعيين وتزويد المجتمعات بالخدمات الصحية والمعرفة حول الممارسات الصحية. ومع ذلك، ما تزال مهارات التواصل بين الأفراد المحدودة لدى عمال الاستقبال تشكل تحدياً وتتطلب بذل جهود مكرسة لتعزيز قدرتهم على التواصل بفاعلية مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع الذين يقدمون الخدمات لهم، كما أن وجود نظام يدعم ممارسة هذه الكفاءات المهمة وقيمتها أمر حيوي.

إن اليونيسيف، بالتعاون مع مؤسسة بيل أند ميليندا جيتس (BMGF)، ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، وجامعة إيموري، وتحالف اللقاحات (GAVI)، والجمعية الدولية لطب الأطفال (IPA)، وشركة جون سنو (JSI)، والبرنامج الرئيسي للبقاء على قيد الحياة للأمم والطفل التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ومنظمة الصحة العالمية (WHO) والشركاء الآخرين، لا يزالون ملتزمين بسد الفجوة عن طريق تسهيل عملية تمكين من خلال إعداد حزمة "تواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" شاملة وإطلاقها.

يسر اليونيسيف وشركائها طرح "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" هذه ودعوة مديري البرامج القومية وشبه القومية والشركاء وعمال الاستقبال لتكييف هذه الحزمة مع سياقهم المحلي واستخدامها كدليل يوجه عملهم مع مقدمي الرعاية والمجتمعات. توجد مجموعة من الموارد في الحزمة، بما في ذلك دليلي المشارك والمُيسّر، ودليل خاص بالتكيف، ودليل حول الإشراف الداعم، والأسئلة الشائعة، وبطاقات فلاش، ومقاطع فيديو، ومساعدات عمل صوتية، وتطبيق هاتف محمول، وإطار مراقبة وتقييم (M&E). تتوفر هذه الموارد عبر الإنترنت (IPC.UNICEF.Org)، ودون الاتصال بالإنترنت بأربع لغات عالمية. يؤمل من خلال هذه الحزمة والنهج ذات التصميم التعليمي أن يحسن عمال الاستقبال قدرتهم على التواصل الفعال وأن ينجحوا في حث مقدمي الرعاية وتشجيعهم على طلب خدمات التطعيم وغيرها من الخدمات الصحية، وأن يتقنوا مشاعر مقدمي الرعاية، وأن يستخدموا الخدمات الاستشارية في معالجة الأسئلة والشواغل، وأن يشاركوا بوضوح الرسائل الأساسية المتعلقة بالمرحلة العمرية لتناول اللقاحات المقبلة وأهميتها وكذلك المعلومات العملية عن مكان وموعد تناول هذه اللقاحات.

تقدم اليونيسيف أيضاً الشكر إلى الشركاء والزلاء والمجموعة الاستشارية على المساهمة بالوقت والخبرة والتجربة في إعداد هذه الحزمة. شكر خاص لمركز برامج التواصل بجامعة جونز هوبكنز لمساعدته في إعداد الحزمة، ولزملاء اليونيسيف الإقليميين والزلاء القطريين وعمال الاستقبال على دعمهم وتعليقاتهم القيمة وتعاونهم في إعداد الحزمة. من خلال هذه الشراكات والدعم، ستواصل اليونيسيف تعزيز قدرة الفرق والمؤسسات والقوة العاملة في مجال التطعيم والتي ستساعد المجتمعات على تقييم خدمات التطعيم، وطلبها، والثقة بها، وتحسين الفهم بشأن الحق في الحصول عليها.

شكر وتقدير

إن حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (IPC/I) هي نتاج عمل شاق وجهود تعاونية بذلتها العديد من المؤسسات والأفراد والذين بدون مساعدتهم، وتوجيههم، ودعمهم لما كان ذلك العمل ممكنًا. تود اليونيسيف أن تشيد بمساهماتهم في هذه المبادرة المهمة وتُعرب عن امتنانها لجميع الذين دعموا إعداد الحزمة من خلال وقتهم وخبراتهم. شكر خاص للمجموعة الاستشارية العالمية وعمال الاستقبال من مختلف أنحاء العالم الذين ساهموا في إعداد الحزمة.

أعضاء المجموعة الاستشارية الدولية في مبادرة التواصل بين الأفراد (IPC) العالمية

مولى أبروسيز، BMGF

هارديب ساندهو، CDC

سوزان مكي، GAVI

ليزا مينينج، منظمة الصحة العالمية (WHO)

جيهلميل باهل، منظمة الصحة العالمية (WHO)

مايك فافين، مجموعة Manoff Group

لورا شيمب، John Snow Inc.

بيل جلاس، CCP

سعد عمر، جامعة إيموري

دكتور ستيفنز هودجينز، جامعة ألبرتا، كندا

ناتان بينكوفسكي، Bull City Learning

دكتور نافين تاكير، IPA

بنيامين هيكلير، اليونيسيف (UNICEF)

كينان تشينتز، اليونيسيف (UNICEF)

تومي لولاجينين، اليونيسيف (UNICEF)

كلوديا فيفاس، اليونيسيف (UNICEF)

فريق مشروع JHU

سانياتهي فيلو، وجيفاني كابينيس، وسائيلين لوهرير، وأمريتا جيل بيلي، ورون هيس، وجاي تشوك، ومايكل كرافن، وبيل جلاس. قائمة الآخرين الذين أسهموا تشمل روبالي ليماي، وأن بالارد، ومارك بيسير، وميسي يوزيبو، وكورال هوكز.

الشكر والتقدير للمكاتب الميدانية التابعة لـ CCP والمنظمات الشقيقة في نيجيريا، وباكستان، وأوغندا، وإثيوبيا، والهند، وبرنامج CHIP بباكستان على دعمها خلال مراحل البحث التكويني ومراحل الاختبار المسبق للحزمة.

فريق اليونيسيف

عطية قازي، وتشيكوندي خانجاموا، وأنيسور ريهمان، وروفوس إيشوشي، وكينيدي أونجواي، وعائشة دوراني، وروبو بولتر، وفيوليتا كوجوكارو، وجوناتان ديفيد شديد، وجوهاري رانديمبيفولونا، وناتالي فول، وديبا ريسال بوكهاريل، وهيلينا باليستير ماريو موسكيورا، وسفيتلانا ستيفانيت، وسيرجو تومسا، ودانيال نجيميرا، وفازال أثير، وفينست بيتيت، وكارولينا راميريز، وألونا فولينسكي، وهانا ساره ديني، وبنيامين شريبر، ورافائيل أوبريجون، وديانا سمر، وروبين ناندي، ولواي بيرسون، وستيفن بيترسون.

سليمان مالك، اختصاصي الاتصال من أجل التنمية، مقر اليونيسيف، نيويورك، الولايات المتحدة. قائد فريق اليونيسيف

نظرة عامة على دليل المشاركين

الوحدة	الجلسة	المفاهيم الأساسية
مسرد المصطلحات	المصطلحات الرئيسية للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم	
نظرة عامة	إعداد المرحلة: التطعيم العالمي ودور عمال الاستقبال الصحيين	
عن هذا الدليل	الجمهور المستهدف وأهداف هذا الدليل	
1. مبادئ التواصل بين الأفراد	1.1 أساسيات التواصل بين الأفراد	لماذا التواصل بين الأفراد يعد مهمًا لبرنامج التطعيم
	1.2 اختبار مسبق	اختبار المعرفة الحالية
	1.3 نهج يركز على العميل	خدمة عملاء جيدة في الخدمات الصحية
	1.4 التواصل بين الأفراد ونهج يركز على العميل	تفهم مشاعر الآخر
	1.5 مهارات التواصل بين الأفراد	التواصل غير الشفهي؛ خلق بيئة ترحيبية؛ طرح الأسئلة بحساسية
	1.6 تقدير مقدم الرعاية	تقدير مقدم الرعاية
2. استكشاف منظور مقدم الرعاية والعوائق التي تعترضه وحل المشكلات	2.1 الاحترام والمساواة	التمييز، التنوع
	2.2 العوائق التي يواجهها مقدم الرعاية	تجارب عمال الاستقبال التي تؤثر على خدمات العملاء
	2.3 حل المشكلات	حل المشكلات

الوحدة	الجلسة	المفاهيم الأساسية
3. التطعيم و اللقاحات	3.1	المناعة المناعة الفاعلة، المناعة غير الفاعلة، مناعة القطيع
	3.2	أنواع اللقاحات
	3.3	أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باللقاحات
4. توصيف أنواع مقدمي الرعاية	4.1	محددات التردد في تلقي اللقاحات؛ مخاوف الوالدين
	4.2	تحديد مخاوف الوالدين؛ أنواع مقدمي الرعاية المترددين
	4.3	ما يمكن الإبلاغ عنه خلال زيارة تطعيم
5. المشاركة المجتمعية	5.1	نُهج إجراء تقييم الاحتياجات
	5.2	العوائق الشائعة التي يواجهها مقدمو الرعاية
	5.3	مشاركة رسائل التطعيم مع المجتمع
6. التصدي للإشاعات السلبية، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة	6.1	خطوات للتعامل مع شائعة سلبية
	6.2	أسباب الآثار العكسية المحتملة بعد التطعيم
	6.3	سلامة اللقاحات؛ أساسيات وأساليب الإبلاغ عن المخاطر
7. تخطيط الإجراءات وورش العمل الختامية	7.1	ما سبب جمع تعليقات من المجتمع وكيفية جمعها
	7.2	تأييد الأشخاص المؤثرين
	7.3	تطبيق المهارات وممارستها
	7.4	تقييم ورش العمل والاختبار اللاحق
	7.5	إصدار الشهادات

مسرد المصطلحات: المصطلحات الرئيسية للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

المناصرة

تشير إلى سبل وضع وتنفيذ استراتيجية لتمكينك من الحصول على دعم وتعهدات صنّاع السياسات وأعضاء المجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة وللنجاح في الضغط لزيادة التغطية التطعيمية.

الإرادة

تشير إلى التعبير عن الاختيار، والصوت، والسلطة. القدرة على اتخاذ القرارات التي تتبر حياة الفرد والتأثير على تلك القرارات، والقدرة على التأكيد على اهتمامات الفرد والأجدي من ذلك المشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة، والقدرة على التأثير في السلوك أو مسار العمل.

مقدم الرعاية

شخص يقدم مساعدة غير مدفوعة، ويدعم الاحتياجات البدنية أو النفسية أو احتياجات النمو للأطفال أو الرضع. قد يكون أحد الوالدين أو شخص يقدم الدعم الثانوي لأحد الوالدين أو يكون الوصي الأساسي.

نهج يركز على العميل

يعني أن احتياجات العميل واهتماماته وتجاربه هي التركيز الرئيسي أثناء عمليات التواصل والخدمات الخاصة بالتطعيم.

سؤال مغلق

سؤال يجيب مقدم الرعاية عنه بإجابة بسيطة إما بـ "نعم" أو "لا". سؤال مغلق لا يتيح لك التحقق للتأكد من أن مقدم الرعاية أو العميل يفهم السؤال أو أنه بالفعل يعلم الإجابة.

التواصل

إرسال المعلومات أو نقل المشاعر أو الأفكار من المصدر (المُرسل) إلى الوجهة (المُسْتَقْبِل). يتحمل كل من المُرسِل والمُسْتَقْبِل مسؤولية تفسير الكلمات أو الإيماءات أو الرموز التي يجري تبادلها وكذلك مسؤولية تقديم التعليقات.

الحوار المجتمعي

عملية نقاش داخل فئة مجتمعية. هذا النشاط يستخدم في تحديد القضايا التي ينتج عنها مشكلات على المستوى المحلي ويستخدم في إيجاد حلول جماعية لهذه المشكلات.

التعبئة المجتمعية

عملية إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجتمع لاتخاذ إجراء بشأن هدف محدد.

الخدمات الاستشارية

مجهود جماعي بين المستشار والعميل (العلاء) يساعد العملاء في تحديد الأهداف والحلول الممكنة للعبوات ويشجع على التغيير السلوكي.

تفهم مشاعر الآخر

ارتباط عاطفي مع شخصٍ ما. القدرة على توقع أفكار و/أو مشاعر شخصٍ ما بالرغم من عدم تعبير هذا الشخص بصراحة عن هذه الأفكار/ المشاعر.

المساواة (في الصحة)

يعني أنه لا أحد يحرم من فرصة التمتع بصحة سليمة بسبب أنه ينتمي إلى فئة معينة أو بسبب أنه يعاني من الحرمان الاقتصادي أو الاجتماعي.

التعليقات

رد الجمهور على رسالة أو تجربة بطريقة شفوية أو غير شفوية. تمكّن التعليقات المرسل من تقييم فاعلية رسالته. منح الجمهور الفرصة لتقديم التعليقات يعد من الأمور بالغة الأهمية التي تحافظ على التواصل الصريح والشفاف.

نقاش مجموعة تركيز

نقاش يستخدم توجيهات واضحة حول الموضوع الذي ينبغي أن تركز عليه المناقشة. العدد النموذجي للمشاركين في مجموعة التركيز هو من ستة إلى عشرة مشاركين. يحافظ المُيسّر (مجري النقاش) على أن يكون النقاش حول الموضوع المتفق عليه ويضمن سماع وجهات نظر جميع المشاركين.

عامل الاستقبال

اختصاصي اجتماعي أو مقدم رعاية صحية مهمته تقديم خدمات التواصل بين الأفراد والخدمات الاستشارية، أو التطعيمات، أو التوعية والتواصل مع مقدمي الرعاية، أو العملاء، أو الأعضاء المجتمعيين. يمكن أن يكون عمال الاستقبال الصحيين اختصاصيين أو متطوعين مجتمعين بالمرافق.

التطعيم

عملية بها يصبح الشخص محصنًا أو مقاومًا لمرض معدي، وتتضمن هذه العملية عادة تناول مصل.

التواصل بين الأفراد

عملية تبادل المعلومات، والأفكار، والمشاعر بين مجموعة مكونة من شخصين فأكثر باستخدام رسائل شفوية أو غير شفوية. التبادل يتيح لهم الحصول على رد أو تعليق فوري وهذا قد يؤدي إلى فهم مشترك أو إلى اتفاق متبادل أو إجراء متبادل. التواصل بين الأفراد قد يحدث بالجلوس وجهًا لوجه/بالجلوس المباشر أو بالجلوس عبر وسيط/الجلوس غير المباشر مثل مشاهدة مقطع فيديو أو سماع مقطع صوتي أو خدمة رسائل قصيرة أو الهاتف أو التبادل عبر الإنترنت. التواصل بين الأفراد له صلة بالمهارات التالية ويدعمها:

- **التواصل:** نقل الأفكار بفاعلية من خلال الوسائل الشفهية وغير الشفهية
- **تفهم مشاعر الآخر:** فهم الأفراد
- **التدريب:** تدريب شخص واحد أو أكثر
- **حل المشكلة:** التغلب على التحديات الموجودة على المستوى الشخصي أو مستوى الجماعة أو في مكان العمل
- **التفاوض:** الوصول إلى اتفاق مع الآخرين عندما تكون الآراء مختلفة
- **العمل الجماعي:** العمل مع أشخاص مختلفة لتحقيق هدف واحد

الرسالة الأساسية

جملة تعبر عن الصيغة العامة والنقاط الأساسية التي ترشد عملية التواصل الخاصة باللقاحات أو التطعيم.

التعبئة

طريقة لإشراك الأفراد، أو الجماعات، أو المنظمات بحيث يصبحون أنفسهم عوامل التغيير للقيام بتحسينات في صحة ورفاهية أسرهم ومجتمعاتهم.

التواصل غير الشفهي

طريقة لإرسال المعلومات أو نقل الأفكار أو المشاعر من خلال تصرفات مثل لغة الجسد، أو الإيماءات، أو تعبيرات الوجه، أو الأصوات التي ليست كلمة واضحة. هذه الأفعال قد تؤيد المعبر عنه شفهيًا أو تخالفه.

سؤال مفتوح
سؤال يشجع مقدم الرعاية على الإجابة بطريقته هو وعلى مشاركة هواجسه معك.

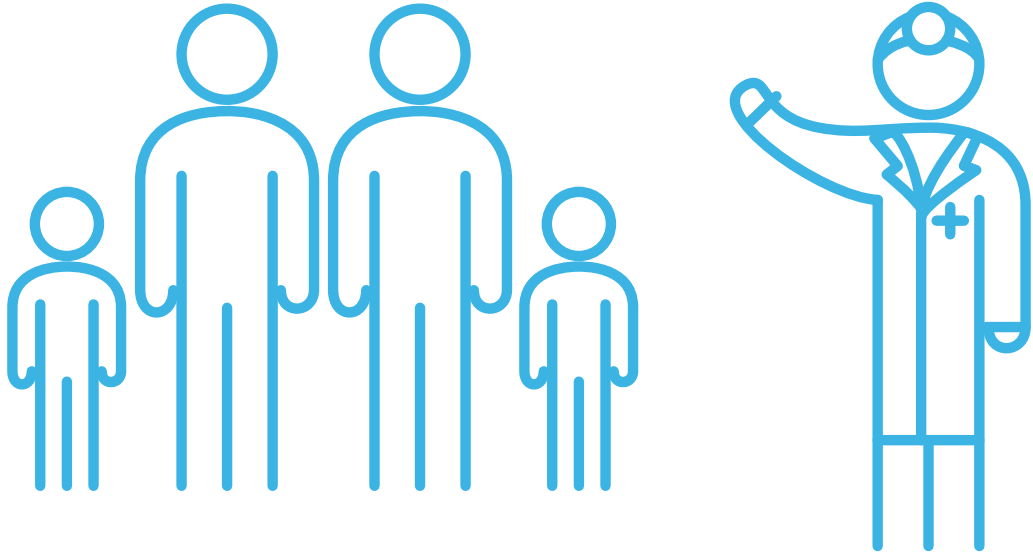
التقدير
شعور أو تصرف إيجابي يتم إظهاره تجاه شخص أو شيء يعتبر مهمًا. الاحترام ينقل معنى الإعجاب بالصفات الجيدة أو القيمة ويكرم الشخص عن طريق إبراز الاهتمام باحتياجاته أو مشاعره وتقديرها.

نشر التغيير الاجتماعي والسلوكي
وضع وتنفيذ استراتيجية تواصل للتشجيع على إجراء تغيير إيجابي في السلوكيات المتعلقة بالصحة في مجتمع ما، مع الاستعانة بالقيم والأولويات المحلية. وهذا لا يتأتى إلا بالعمل الدائم مع الأفراد والمجتمعات لشرح المشكلات وتداعياتها ولمساعدة الأشخاص الذين يحاولون الفهم.

المشاركة الوجدانية | التعاطف | عطف
عندما تشعر بما يشعر به الآخرون. التصرف أو القدرة على مشاركة مشاعر شخص آخر أو اهتماماته أو الشعور بما يشعر به.

التحصين
عملية إدخال لقاح في الجسم لتكوين مناعة ضد مرض معين.

اللقاحات
منتج يحفز جهاز المناعة لدى شخص ما على خلق مناعة ضد مرض معين وحماية الشخص من ذلك المرض. اللقاح هو أول شيء في عملية التطعيم. يتم عادةً تناول اللقاحات من خلال الحقن بالإبر ولكن هناك بعض اللقاحات يتم تناولها عبر الفم أو عبر الرش داخل الأنف.





إعداد المرحلة: التطعيم العالمي ودور عمال الاستقبال الصحيين

الخطوة



والصحة

يُعد التطعيم في مرحلة الطفولة أحد أكثر التدخلات الصحية فعالية على الإطلاق. تتفقد لقاحات الطفولة حياة ما يصل إلى ثلاثة ملايين طفل كل عام. فهي تمنع المعاناة غير الضرورية. كما أنها أيضاً توفر الوقت والمال اللذين يمكن بذلهما على أشياء مهمة أخرى. قضت التطعيمات على الجدري، وشارفت على القضاء على شلل الأطفال، وخفضت معدل وفيات الحصبة بنسبة 78%. يتم تطعيم الأطفال أكثر من أي وقت مضى. بالإضافة إلى ذلك، أصبح هناك المزيد من اللقاحات المتاحة لحماية الأطفال من الأمراض الضارة.

فجوة التطعيم

على الرغم من تحقيق تقدم كبير، لم يتلقَ ما يقرب من طفل من بين كل 10 أطفال في جميع أنحاء العالم أي تطعيمات في عام 2016. إذا قد كان يجب أن تحصل جميع البلدان على تغطية بنسبة 90%، فمن المفترض أنه كان سيتم تطعيم ما يقدر بنحو 10 ملايين طفل إضافيين. هذا المستوى من التغطية ليس بعيد المنال، لكن برامج التطعيم تواجه تحديات تساهم في انخفاض مستويات التغطية وجمودها. في العديد من البلدان، حتى عندما توجد هناك سياسات وتمويل وموارد وخدمات، ما يزال العديد من الأطفال لا يتلقون جميع الجرعات التي يجب أن يتناولوها. حتى في المجتمعات التي يقبل معظم مقدمي الرعاية فيها التطعيم في مرحلة الطفولة، قد تكون معدلات رفض التطعيم فيها مرتفعة أو قد تكون هناك معارضة للتطعيم.

أسباب الفجوة

هناك العديد من الأسباب لعدم تحصين الأطفال بالكامل. الآباء والأمهات ومقدمو الرعاية الآخرون لديهم العديد من الأسباب التي تدفعهم لتأخير التحصين في مرحلة الطفولة، أو رفضه، أو عدم إكماله تماماً. قد تتضمن الأسباب لديهم الاعتبارات الدينية، والأخلاقية، والطبية الفردية؛ تأثير المعلومات المضادة للتحصين؛ الخوف من الآثار الجانبية أو المضاعفات؛ التقليل من فوائد التحصين؛ عدم تيسر الحصول على الخدمات (بحسب رأي مقدمي الرعاية)؛ عدم الثقة في الخدمات (إلغاء جلسات العمل، عدم توفر المُطعمين، نفاذ مخزون اللقاح)؛ سوء التواصل من قِبل المُطعمين بشأن تاريخ الرجوع، والآثار الجانبية، وما إلى ذلك. كما قد تشمل أسباب التحصين غير المكتمل في مرحلة الطفولة أيضاً القرارات السيئة للعاملين الصحيين بشأن مدى الحاجة للتطعيم أو حول التطعيمات التي يجب تقديمها، أو الفشل في الفحص بشكل صحيح وإحالة الأطفال المؤهلين داخل المنشآت الصحية.

دور العاملين الصحيين والتواصل بين الأفراد في التطعيم الروتيني

تشير الدلائل إلى أن جودة التفاعل بين عمال الاستقبال الصحيين ومقدمي الرعاية هي عامل رئيسي في ضمان إكمال جدول التحصين. يُعد عمال الاستقبال من بين أكثر مصادر المعلومات تأثيراً حول سلوك التطعيم. يوفر مقدمو الرعاية الصحية، والأخصائيون الاجتماعيون، والعاملون الصحيون المجتمعيون، والمتطوعون المجتمعيون الذين يشكلون الخط الأمامي لبرامج التحصين جسراً حاسماً بين المجتمعات التي يقدمون الخدمات لها وخدمات التحصين التي يقدمونها.

إن عمال الاستقبال الذين ينخرطون بشكل روتيني في التواصل الإيجابي والهادف بين الأفراد مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع - مثل طرح الأسئلة ذات الصلة، وتشجيع المشاركة، وإظهار التعاطف، والتأكيد على أهمية التحصين في الوقت المناسب، والاستماع بانتباه، والاستجابة إلى مقدمي الرعاية، وإبداء الاحترام لهم، وتقديرهم - قادرون على بناء علاقات موثوقة وزيادة احتمالات أن يتلقى الأطفال اللقاحات الموصى بها في الوقت المحدد.

عن هذا الدليل

الجمهور المستهدف وأهداف هذا الدليل

يمثل عمال الاستقبال الذين يتفاعلون مباشرة مع مقدمي الرعاية والمجتمعات فيما يتعلق بالتطعيم الجمهور الرئيسي لهذا الدليل. يمكن أن يكون عامل الاستقبال محفزاً مجتمعياً بروج للتطعيم، أو مثقفاً صحياً، أو متطوعاً في الصحة المجتمعية، أو عاملاً في الصحة المجتمعية، أو ممرضاً، أو مساعد طبيب، أو طبيباً.

ستستخدم الدليل أثناء التدريب كأداة لتسهيل تعلم وتبني اتجاهات، ومعتقدات، وسلوكيات جديدة. بعد التدريب، يمكن للمشاركين استخدام الدليل كمستند مرجعي يلخص النقاط الرئيسية الواردة من التدريب.

الأهداف

يوفر هذا الدليل محتوى عملي لمساعدتك على تحسين تقديم التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم. على وجه التحديد، هو يهدف إلى مساعدتك في تحقيق المعرفة، والاتجاهات، والمهارات الموضحة أدناه:

ستكتسب المعرفة حول:

- مبادئ التواصل الفعال بين الأفراد
- كيفية التواصل الفعال مع مقدمي الرعاية بصرف النظر عن عبء العمل لديهم أو مدة التفاعل معهم
- الخطوات التي تتخذها السلطات التنظيمية، والشركات المصنعة للقاحات والنظام الصحي لضمان سلامة اللقاح
- الكيفية التي تمنع بها اللقاحات المرض

ستكتسب المنظور التالي:

- يستحق جميع مقدمي الرعاية وأعضاء المجتمع الاحترام، والتعاطف، والخدمة المنصفة، وأن يُسمع لهم بصرف النظر عن الدين، أو العرق، أو الأصل القومي، أو الجنس، أو التعليم، أو الحالة الاجتماعية والاقتصادية.
- يؤدي عمال الاستقبال دوراً رئيسياً في تمكين الصحة المجتمعية.
- اللقاحات آمنة وتمنع الأمراض.

سيكون لديك المهارات اللازمة التي تتمكنك من:

- شرح فوائد اللقاحات المختلفة، وتذكير مقدمي الرعاية باللقاحات اللاحقة، ووصف الآثار الجانبية المحتملة والإجراءات التي يمكن لمقدمي الرعاية اتخاذها للتعامل معها.
- التواصل الفعال مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع بمختلف الاتجاهات حول اللقاحات أو النظام الصحي ككل.
- تشجيع مقدمي الرعاية على طرح الأسئلة وتزويدهم بإجابات واضحة ومناسبة لهذه الأسئلة.
- التصدي للإشاعات، أو المخاوف، أو المفاهيم الخاطئة بشكلٍ مناسب.
- تخطيط وإجراء أنشطة مشاركة وتوعية مجتمعية.

مبادئ التواصل بين الأفراد



الأهداف

- تحديد أساليب التواصل بين الأفراد اللازمة لتعزيز التفاعلات مع مقدمي الرعاية والعملاء
- تحليل عوائق التواصل بين الأفراد والعوامل التي تعزز التفاعلات الفعالة لزيادة الطلب على التطعيم
- التعرف على كيفية الاستجابة لمخاوف مقدمي الرعاية/العملاء لدعم اتخاذ القرارات المستنيرة
- فهم مبادئ المشورة التعاطفية والنشطة مع مقدمي الرعاية والقدرة على تطبيقها

الأولى
والأهم



الجلسة 1.1 - الافتتاحية

مقدمة: لماذا يعد التواصل مهماً لبرنامج التطعيم؟

التواصل بين الأفراد (IPC) هو عملية يشاطر فيها شخصان أو أكثر المعلومات، والأفكار، والمشاعر. التواصل ذو اتجاهين ويشمل التفاعل الشفهي وغير الشفهي. يساعد التواصل الفعال أو الجيد بين الأفراد على إنشاء علاقة ثقة والحفاظ عليها. يخلق التواصل غير الفعال أو السيئ بين الأفراد عدم الثقة، والارتباك، ونتائج سلبية أخرى.

ربما كنت قد استخدمت التواصل الجيد بين الأفراد في عملك لفهم موقف مقدم الرعاية من خلال طرح الأسئلة والاستماع. قد تكون استخدمت التواصل بين الأفراد أيضًا للتعرف على المشكلات الصحية لمقدم الرعاية أو لطفل وسياقهما؛ ولتحفيز، ومساعدة، وتشجيع، وتوفير المعلومات لمقدمي الرعاية؛ ولتعزيز، وتشجيع، وتقوية تغيير سلوكي (على سبيل المثال، لإكمال جدول التطعيم في مرحلة الطفولة).

تتمثل المهمة الرئيسية للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم في تسهيل حصول الأطفال على التطعيمات في أقرب وقت ممكن وفق الجدول الزمني الموصى به. يتطلب تحقيق هذا الهدف الحصول على خدمات موثوقة، ومعاملة الأشخاص باحترام، وإبلاغ المعلومات العملية الأساسية بوضوح. يعزز التواصل الفعال بين الأفراد إنشاء علاقة إيجابية يكتنفها الاحترام والثقة بين عمال الاستقبال، والأسر، والمجتمعات. تشجع هذه الممارسة مقدمي الرعاية على طرح الأسئلة وإثارة المخاوف وتستجيب لأسئلتهم ومخاوفهم، وهي مهمة صعبة عندما يرفض مقدمو الرعاية، أو الزعماء الدينيون، أو الزعماء السياسيون، أو الزعماء الثقافيون التطعيمات أو بعض جوانب التوصيات. أخيرًا، يتم استخدامه لإبلاغ المجتمعات والأفراد بمفاهيم الصحة العامة المتعلقة بالتطعيم.

عندما تتواصل مع مقدمي الرعاية بشأن الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، واللقاحات، والتطعيم من المهم أن تفهم اتجاهاتهم، ومعتقداتهم، ومستوى معرفتهم الحالي. يجب أن تحاول دائمًا التأكد من أن نقاطك قابلة للتذكر، وأن تكون واضحة، وأن تستجيب مباشرة لما يحتاجه مقدم الرعاية لفهم التحصين أو الشعور بقبوله. من المهم الاستجابة لاحتياجات المجتمع ومخاوفه، وتقدير التحديات المحلية، وإظهار الاحترام للعادات والثقافة المحلية. يجب أن تكون على استعداد لتبني وجهة نظر مقدمي الرعاية للبدء في فهم تجاربهم والصعوبات التي يواجهونها.



النشاط: توقعات التعلم

سيستكشف هذا النشاط العوائق التي تؤثر على التفاعلات مع مقدمي الرعاية/العملاء.

1. استخدم ورقة كاملة وأدوات رسم أو كتابة (قلم سيورة أو قلم جاف).
2. ارسم صورة توضح أيًا من الصعوبات الشخصية أو المهنية التي واجهتها والتي تمنعك من ضمان حصول كل مقدم رعاية على تجربة تطعيم عالي الجودة.
3. أبلغ زملاءك باسمك، ثم صف المعنى الكامن وراء الرسم التوضيحي الذي رسمته، وشاطر شيئاً واحداً تأمل في أن تساعدك ورشة العمل هذه على أدائه بشكل أفضل.

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: FLWs Can Make a Difference (عمال الاستقبال يحدثون فرقاً)

على الرغم من العوائق الكثيرة التي يواجهها عمال الاستقبال، فهم جزء لا يتجزأ من منع وفاة الأطفال بسبب الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات. شاهد الفيديو "FLWs Can Make a Difference" (عمال الاستقبال يحدثون فرقاً)، والذي يُظهر العمل الملهم الذي يقوم به عمال الاستقبال حول العالم.

يحدد هذا الفيديو أهمية دور عمال الاستقبال في تغيير السلوك للتطعيم. ويسلط الضوء على الدور الرئيسي الذي يلعبه عمال الاستقبال كعناصر موثوق بها ومؤثرة في تحفيز عدد مستخدمي التحصين وزيادة الطلب على التطعيم.

أسئلة التفكير

- ما الذي دفعك إلى أن تكون مُطعمًا في الاستقبال؟
- ما إحدى أكثر التجارب الإيجابية التي لا تنسى مع أي مقدم رعاية؟
- ما الجزء المجزي أكثر في عملك؟



الجلسة 1.2 - الاختبار المسبق

اختبر في 20 دقيقة معرفتك بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم. (يرجى أخذ الاختبار المسبق الموجود في الملحق "أ").

الجلسة 1.3 - نهج يرتكز على العميل

مقدمة: التواصل بين الأفراد ونهج يرتكز على العميل إن مهارات التواصل بين الأفراد هي تلك المتعلقة بالعلاقات مع الأشخاص وتشمل العديد من المهارات المهمة المختلفة. يكمن الغرض من هذه الجلسة في تقديم الكيفية التي يمكن أن يدعم بها التواصل بين الأفراد تجربة خدمات صحية تركز على العميل.

النشاط: تقمص دور تجربة العميل

سيقوم أحد المشاركين بدور مقدم الرعاية بينما يقوم الآخر بدور موظف الاستقبال الذي يرحب بزوار المرفق الصحي.

وصلت أم متأخرة إلى المرفق الصحي ومعها طفل حديث الولادة وطفل صغير. الأم مرتبكة من رحلتها الطويلة ولست متأكدة من دخول المرفق. قبل وصولها إلى مدخل العيادة، سألتها موظف الاستقبال عما إذا كانت قد أتت من أجل التحصين. أجابت بـ "نعم"، وسألها عما إذا كانت قد أحضرت معها بطاقة التطعيمات. أجابت بـ "لا". أخبرها بأن الممرضة مشغولة جداً، وعليها العودة في صباح اليوم التالي ومعها سجل تطعيمات طفلها.

المناقشة الجماعية

- كيف سيكون شعورك إذا كنت مقدم الرعاية؟
- ما هي بعض الأسباب التي تجعل موظف الاستقبال يعامل مقدم الرعاية بهذه الطريقة؟
- ماذا كان يمكن أن يفعله موظف الاستقبال بدلاً من ذلك؟
- كيف تتفاعل مع مقدم رعاية كانت لديه تجربة مثل هذه؟
- ماذا نقول (كعامل الاستقبال) لموظف الاستقبال لتحسين سلوكهم؟

تعريف نهج يرتكز على العميل

نهج يرتكز على العميل في خدمة التطعيم يعني أن احتياجات العملاء، ومخاوفهم، وتجاربهم هي التركيز الرئيسي للتواصل والخدمات.

تعد النهج التي تركز على العميل مهمة لأنها:

- تحسن من تصرفات مقدم الرعاية والعميل نحو عمال الاستقبال
- تحسن سمعة الموظفين على مستوى المرفق والمجتمع
- توفر لمقدم الرعاية والعميل تجارب إيجابية لا تُنسى
- ترضي احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته
- تزيد من عدد مقدمي الرعاية/العملاء الذين يستمرون في إحضار الأطفال لأخذ التطعيمات الموصى بها (الحد من التخلف عن تلقي التطعيمات)
- تزيد من عدد مقدمي الرعاية/العملاء الذين يطالبون بالتطعيم

أسئلة التفكير

- كيف يمكنك تعريف نهج يرتكز على العميل؟
- كيف يمكنك أن تُظهر لمقدمي الرعاية/العملاء بأنهم أكثر أهمية؟ كيف يمكنك تحسين هذا؟

الجلسة 1.4 - التواصل بين الأفراد ونهج يرتكز على العميل

إن التواصل بين الأفراد مهم بشكلٍ حيوي لتقديم نهج يرتكز على العميل ودعم عملية التغيير السلوكي. على وجه الخصوص، إنه جيد جدًا من أجل:

- إعلام الأفراد والجمهور المستهدف بقيمة التغيير السلوكي المقترح عن طريق الشرح والرد على الأسئلة والشكوك حول التطعيم
- التصدي للإشاعات حول الآثار العكسية للتطعيم
- التعامل مع أي مشكلات شخصية قد يعرب عنها مقدمو الرعاية
- من خلال جهود المناصرة والمساعدة في تعبئة الموارد من المجتمع لتعزيز برنامج التطعيم
- بناء توافق الآراء، على سبيل المثال، على جلب جميع الأطفال المؤهلين للتطعيم
- شرح حالة تطعيم الطفل لمقدمي الرعاية
- إخبار مقدمي الرعاية بالتطعيم (التطعيمات) التالية التي سيحتاجها الطفل

تفهم مشاعر الآخر

قبل التركيز على مبادئ التواصل الفعال بين الأفراد بالتفصيل، من المهم محاولة فهم الكيفية التي يجرب بها مقدمو الرعاية والعملاء خدمات التطعيم. كلما استطعنا فهم تجاربهم أكثر، استطعنا التعاطف بشكل أفضل مع الأنواع المختلفة من مقدمي الرعاية والعملاء الذين نواجههم. يمنحنا تفهم مشاعر الآخر إحساسًا بالفهم والرحمة لشخص آخر، استنادًا إلى قدرتنا على تخيل شكل التجربة بالنسبة لهم.

يُعد إظهار تفهم مشاعر الآخر واحدًا من أهم مهارات التواصل بالنسبة لعمال الاستقبال لأنه يساعدنا في التعامل مع الأشخاص باحترام وشفقة، بغض النظر عن خلفيتهم، أو وضعهم الاجتماعي، أو اتجاهاتهم. يؤدي إظهار تفهم مشاعر الآخر إلى زيادة احتمال تعبير مقدمي الرعاية عن أنفسهم، مما يتيح لك معرفة المزيد عن مقدم الرعاية، والطفل، والمشكلات أو المخاوف التي يجب معالجتها. عندما تُظهر تفهم مشاعر الآخر لمقدمي الرعاية، فمن الأرجح أن يكون لديك تفاعلات إيجابية وسيشعرون بمزيد من الراحة عند مناقشة مخاوف التحصين معك وسيبتعون إرشاداتك. قد يكون من الصعب أن نتصرف بحماس في ظل ظروف العمل العصبية ولكن من المهم محاولة ذلك.

النشاط: تخطيط الرحلة مع تجربة مقدم الرعاية

يهدف تمرين التخطيط إلى بناء تفهم مشاعر الآخر من خلال مساعدة المشاركين على تخيل تجربة مقدمي الرعاية من الوقت الذي يقررون فيه إحضار طفلهم للحصول على التحصين حتى تلقي التحصين.

الجزء الأول: فهم مقدم الرعاية

1. سيتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات، كل مجموعة تتكون من أربعة مشاركين.
2. ستتلقى مجموعتك قطعتين كبيرتين من ورقة كبيرة معلقة، وقلم سبورة، وملاحظات لاصقة.
3. ستختار مجموعتك أحد شخصيات مقدمي الرعاية التالية:
 - أ. شابة (19 سنة)، أم متزوجة
 - ب. جدة عجوز غير قادرة على القراءة أو الكتابة
 - ج. أب أرمل مؤخرًا
 - د. زوجان متقافان
4. سيكون أمام مجموعتك 30 دقيقة لإنشاء شخصية مقدم الرعاية. يمكنك اختيار تخيل أي خلفية درامية للقصة أو سجل شخصي مرتبط بالشخصية التي اخترتها.
5. ارسم صورة لمقدم الرعاية وأسرته. كن مستعدًا لمناقشة النقاط الواردة أدناه.

يجب أن تكون مجموعتك مستعدة لوصف ما يلي حول الشخصية لديها:

- التفكير والشعور: ما مخاوفهما وتطلعاتهما لأنفسهما ولأطفالهما؟
- الرؤية: كيف يبدو الشخص، ماذا يرتدي، ما هي مهنته؟ كيف يبدو مجتمعه، والمرفق الصحي لديه، وبيئته؟ ما الموارد التي تقدمها؟
- القول: ما الموقف العام من التطعيم في مرحلة الطفولة؟ من النظام الصحي بشكل عام؟
- السمع: ما الذي يقوله أقرانها، وأفراد أسرها، وغيرهم من الأشخاص المؤثرين في حياتها عن التطعيم؟

الجزء الثاني: تخطيط تجربة الشخصية من خلال النظام الصحي

الآن، ستقوم بـ"تخطيط" رحلة تجربة الشخصية لديك باستخدام خدمات التطعيم. السماح من 30 إلى 45 دقيقة للتخطيط. قد يساعد ذلك في تنظيم هذا الأمر كمخطط مع الخطوة 1 على المحور الأفقي، والخطوة 2 على المحور الرأسي. تستغرق مجموعتك من 10 إلى 15 دقيقة لتقديم الشخصية لديها وخريطة الرحلة.

- الخطوة 1: في نفس المجموعات، مع وضع نفس شخصية مقدم الرعاية في الاعتبار، دَوّن الخطوات المتضمنة في تلقي التحصين لطفلهما. يشمل: (1) الرحلة للوصول إلى المرفق الصحي؛ و(2) ماذا يحدث بمجرد وصولهما إلى المرفق؛ و(3) ماذا يحدث عندما يتلقى طفلهما التحصين. أعط تفاصيل قدر الإمكان.
- الخطوة 2: الآن، ستجيب مجموعتك عن الأسئلة التالية حول الرحلة:
 - الأسئلة: ما الأسئلة التي قد تكون لدى مقدم الرعاية أثناء انتقاله خلال الرحلة؟
 - نقاط الألم: ما المشكلات، والإحباطات، والمضايقات، أو العوائق المحتملة التي قد تخلق تجربة سلبية؟
 - اللحظات السعيدة: ما الأشياء الإيجابية والممتعة التي يمكن أن تحسن التجربة؟
 - الفرص: ما الذي يمكنك تنفيذه أو القيام به كعامل استقبال لمعالجة أي من نقاط الألم المحددة؟

أسئلة التفكير

- بالنظر إلى رحلة مقدم الرعاية/ العميل بالكامل، ما الذي قد يكون الجزء الأكثر صعوبة في تجربة خدمات التطعيم؟
- بالنظر إلى التحديات التي قد يواجهها مقدم الرعاية، ما الذي قد يحفزها على إحضار أطفاله لإكمال جدول التطعيم في الوقت المحدد؟
- ما الذي قد يرغب مقدم الرعاية في تغييره بشأن خدمات التطعيم؟
- كيف تتوقع أن يتصرف مقدمو الرعاية عند وصولهم إلى المرفق، بالنظر إلى نقاط الألم التي تعرضوا لها؟

الجلسة 1.5 - مهارات التواصل بين الأفراد

النشاط: التواصل مزدوج "التعمية"

مهارات التواصل بين الأفراد

من خلال هذا النشاط، سيلاحظ المشاركون أهمية التواصل غير الشفهي. 

1. سيتم تقسيمكم إلى أزواج. يجب أن تعمل مع شخص لا تعرفه جيداً، إن أمكن ذلك.
2. ستجلس أنت وشريكك على كرسيين، شخص خلف الآخر مباشرةً، في نفس الاتجاه - وهذا يعني أن الشخص الثاني يجب أن يحدق في الجزء الخلفي من كرسي الشخص الآخر.
3. يجب ألا يستدير الشخص الموجود في المقدمة ولا يتحرك الشخص الذي يجلس خلفه نحو مقدمة الشخص الآخر.
4. يجب أن يتم إجراء محادثة بينك أنت وشريكك مدتها دقيقتين موضوعها حول أن كل واحد منكما أصبح عامل استقبال.
5. عند الانتهاء، انضموا معاً إلى المجموعة الكبيرة وناقشوا التمرين.

أسئلة التفكير

1. كيف كان شعورك لإجراء محادثة دون التمكن من النظر إلى الشخص الآخر؟
2. ما المكوّن المفقود من هذا التفاعل؟
3. ما المواقف المهمة التي يعبر عنها مقدم الرعاية/العميل من خلال تعبيرات الوجه، أو التواصل عن طريق النظرات (أو افتقارها)، والوضعية، والإيماءات، وما إلى ذلك؟
4. أي نوع من التواصل غير الشفهي يدعم التفاعلات الإيجابية مع مقدمي الرعاية؟

مهارات التواصل بين الأفراد

في ما يلي ممارسات التواصل بين الأفراد المهمة للإبلاغ عن التطعيم. تتطلب هذه المهارات الممارسة والوعي حتى تتحول إلى عادة.

- رحب بالعميل بحرارة.
- تعاطف مع مقدم الرعاية من خلال إظهار أنك تتفهم أسئلته، ومخاوفه، وشعوره.
- بسّط الرسائل ووضحها.
- تحدث بعبارات بسيطة، باستخدام لغة محببة يسهل فهمها، وقدم أمثلة من المحتمل أن يفهمها مقدم الرعاية.
- تحقق من الفهم. بعد شرح شيء ما، اطرح أسئلة لمعرفة ما إذا كنت مفهومًا أم لا.
- تجنب افتراض أن مقدم الرعاية قد أحضر الطفل لإعطائه الجرعتين التاليتين وفق سجل التحصين. بدلاً من ذلك، اسأل عما إذا كان مقدم الرعاية مستعداً لتحصين طفله بإعطائه الجرعتين التاليتين في ذلك اليوم.
- حفّز مقدم الرعاية من خلال الثناء عليه لجلب الطفل للتطعيم وتشجيعه على العودة لإعطائه لجرعة التالية.
- الاستماع باهتمام. يختلف الاستماع باهتمام اختلافاً كبيراً عن مجرد الاستماع فقط. يعني الاستماع إلى شخص آخر أثناء المحادثة بطريقة تظهر فهمك واهتمامك. تشجع هذه الطريقة الشخص الآخر على المشاركة بشكل أكبر في المحادثة.
- استخدم الوسائل المرئية المناسبة مثل الملصقات، والورق الكبير المعلق، وبطاقات الخدمات الاستشارية، والكتيبات، إن وجدت، لدعم المحادثة. يجب أن تكون أي صور تستخدمها ذات صلة بالرسالة التي تريد نقلها ومناسبة للعادات المحلية.
- لخص ما تمت مناقشته في نهاية المحادثة. يجب عليك التحقق من فهم مقدم الرعاية وأن تطلب منه الالتزام بإحضار طفله للتحصين (التحصينات) التالي عند الموعد المحدد، ومناقشة أي مخاوف قد تكون لدى زوجته أو شريكته وما إلى ذلك.

يمكنك إظهار الرعاية والاحترام لمقدمي الرعاية والعملاء من خلال التصرفات التالية:

- كن مهذباً
- كن لطيفاً
- شجّع مقدمي الرعاية على التعبير عن أفكارهم
- أظهر تقديرك لمعرفة مقدمي الرعاية وأسئلتهم
- تجنب مقاطعة مقدمي الرعاية عندما يتحدثون
- أظهر التعاطف إذا تحدثوا عن أي مشكلة أو مخاوف
- استخدم لغة الجسد المناسبة، بما في ذلك تعبيرات الوجه اللطيفة، مع الحفاظ على التواصل المناسب عن طريق النظرات
- استخدم الإيماءات المناسبة جسدياً ومصطلحات اللباقة المحترمة

اطرح الأسئلة بحساسية

إن طرح الأسئلة بحساسية يعني أنه عندما تقوم بتقييم مدى فهمهم وقبولهم لما ناقشته، فأنت حريص على عدم الإيحاء بأن مقدم الرعاية يجب أن يكون لديه شكوك حول التطعيم. اطرح عليهم الأسئلة التي يمكنك من تقييم اتجاهاتهم حول احتمال الاستمرار في البحث عن التطعيمات الموصى بها كما هو مقرر.

يُعد السؤال عن مخاوف مقدم الرعاية بشأن التطعيم مثلاً على سؤال يقبل الجدل، مما يعني أنه سؤال يشجع مقدم الرعاية أو العميل على الإجابة بطريقة الخاصة وإبلاغك بمخاوفه. يجب تجنب طرح الأسئلة التي لا تقبل الجدل والتي يمكن لمقدم الرعاية أو العميل الإجابة عليها فقط بـ "نعم" أو "لا". لا يتيح السؤال الذي لا يقبل الجدل التأكد من أن مقدم الرعاية أو العميل يفهم حقاً السؤال أو أنه يعرف الإجابة.

عند طرح الأسئلة، امنح العميل دائماً وقتاً للتفكير والإجابة. اسمح للعميل بالإجابة بحرية، ولا تقاطعه أثناء التحدث.

مثال على السؤال الذي لا يقبل الجدل: "هل يمكننا أن ننظر معاً في سجل تطعيمات طفلك لمعرفة التطعيمات التي أعطيت لطفلك وفي أي عمر؟"

يمكنك تغيير هذا السؤال إلى سؤال يقبل الجدل حول نفس الموضوع كما يلي: "ما التطعيمات التي أعطيت لطفلك، وكم كان عمرك طفلك عندما حصل عليها؟"

نقاط رئيسية للملاحظة

- من خلال وضع نفسك مكان العميل الخاص بك، يمكنك فهم ما يواجهه من مصاعب، ومخاوف، ومشكلات، وعوائق وتقديرها بشكل أفضل والتعاطف مع موقفه.
- باستخدام طرق بسيطة وحقيقية لإظهار الرعاية والاحترام لمقدم الرعاية، يمكنك زيادة عدد مستخدمي التطعيم.
- من خلال تبني نهج يركز على العميل (يركز على الاحتياجات المحددة للعميل)، يمكنك التعامل مع أسئلته ومخاوفه بشكل فعال.

أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (انظر الملحق "ب")
أكمل أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم لتقييم ما إذا كنت تقوم حاليًا بممارسة التواصل بين الأفراد بفعالية. هذه الأداة مخصصة للاستخدام الشخصي؛ ومع ذلك، فنحن نشجعك على مشاركتها مع أحد المشرفين بعد التدريب.

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الترحيب والتواصل بفعالية

للحصول على توضيح حول الرعاية التي تركز على العميل، راجع فيديو "الترحيب والتواصل بفعالية"
يركز هذا الفيديو على نهج موقع بأكمله لخلق بيئة ملائمة للمريض. ويهدف إلى تزويد كل شخص في المرفق - من الأمن إلى الإدارة، وعمال النظافة، والأطباء - بمعلومات حول كيفية تعزيز تجربة تطعيم إيجابية لمقدم الرعاية/العميل وأهمية القيام بذلك.

أسئلة التفكير

- كيف كانت تجربة الأم متشابهة ومختلفة عن تجربة مقدمي الرعاية الذين قابلتهم؟
- ما بعض المهارات التي يمارسها عمال الاستقبال للتأكد من أن مقدم الرعاية قد مر بتجربة إيجابية؟
- هل تعتقد أن هذه الأم من المرجح أن تعود إلى المرفق؟ لماذا نعم أو لماذا لا؟



الجلسة 1.6 - تقدير مقدم الرعاية

تتمثل إحدى طرق تشجيع مقدمي الرعاية على إكمال جدول التطعيم الخاص بأطفالهم في التأكيد على أنهم يقومون بالشيء الصحيح. في الغالب من الممكن دائماً مدح بعض الجهود التي بذلها مقدم الرعاية - على سبيل المثال، الجهد الذي بذله لإحضار طفله أو لطرح سؤال. يستجيب الأشخاص جيداً للتقدير الصادق، لكنهم لا يحبون الثناء الكاذب. إن الثناء الذي يبدو اضطرارياً أو مصطنعاً يمكن أن يخلق عدم ثقة - إذا كنت تكذب بشأن فعل شيء جيد، فما الذي قد تكون تكذب بشأنه أيضاً؟

هناك العديد من الطرق البسيطة لتقدير مقدمي الرعاية وبالتالي تشجيعهم. يمكنك القول، على سبيل المثال:



- "شكراً لك على حضورك اليوم".
- "شكراً لك على الالتزام بالجدول الزمني".
- "أرى أن الرضيع يرتدي كنزة "سويتز". هذا أمر جيد عندما يكون الطقس بارداً".
- "أنا سعيد للغاية لأنك طرحت هذا السؤال".
- "أنا سعيد جداً لرؤيتك - موقفك دائماً سار".

شجع مقدمي الرعاية على التعبير عن شواغلهم ومخاوفهم وطرح أسئلتهم

تتمثل إحدى مهارات التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم المهمة في تشجيع مقدمي الرعاية على التعبير عن شواغلهم ومخاوفهم وطرح أسئلتهم. على سبيل المثال، قد يسأل عامل استقبال، "هل لديك أي أسئلة قبل أن نبدأ؟" تظهر الأسئلة المشجعة ثقتك في برنامج اللقاحات والتطعيم. كما أنها تساعد أيضاً على بناء الثقة بينك وبين مقدم الرعاية. يشعر مقدمو الرعاية بالاحترام عندما يتم تشجيعهم على طرح الأسئلة. بصفتك عامل استقبال في مجال الصحة مطلعاً ومهتماً بالرعاية، فأنت في موقف جيد للاستجابة لمقدمي الرعاية ومساعدتهم على اتخاذ قرار بالتحصين، ودعم قرارهم بالتحصين.

كما أن تعلم أسئلة مقدمي الرعاية ومخاوفهم تجعل أيضاً من عمال الاستقبال مدركين للإشاعات والمعلومات المضللة عاجلاً وليس آجلاً. قد يتجارب مقدمو الرعاية الذين يخشون أو يخشون طرح الأسئلة مع معلومات أو أفكار غير صحيحة. لتقليل مخاوف مقدمي الرعاية وشواغلهم، عليك أن تعرف ما هي تلك المخاوف والشواغل. إن معرفة ما يقلق أحد مقدمي الرعاية يمكن أن يوفر أيضاً فهماً عميقاً لما قد يكون يثير قلق الآخرين. علاوةً على ذلك، يمكنك استخدام هذه المخاوف لمعرفة الموضوعات التي يجب تضمينها في المناقشات الجماعية في مرفقك أو في المجتمع.

نصائح لطمأنة مقدمي الرعاية:

- إذا تم التعبير عنها بطريقة غير شفوية، فقل شيئاً مثل "أنت تبدو مضطرباً بعض الشيء. ما مخاوفك؟"
- أخبرهم بأن مخاوفهم طبيعية (دون تكرار المخاوف).
- التحلي بالصبر، حتى إذا لم يكن لديك الكثير من الوقت.
- أعد صياغة المخاوف أو كررها، حتى يعلم مقدم الرعاية أنك تفهمها بدقة. على سبيل المثال، "ما أسمعته هو أن طفلك قد أصيب بحمى بعد زيارتك الأخيرة، وأنت قلق من حدوثها مرة أخرى بعد تلقيه تحصين اليوم".
- عالج مخاوفهم بوضوح، وبهدوء، وبصراحة، دون تكرار المعلومات الخاطئة أو الإشاعات؛ استخدم طريقة مطمئنة، حتى يعطوك اهتمامهم الكامل.
- أظهر دعمك للقاحات. إن تأييد التطعيم القوي من قبل عمال الاستقبال يساعد حقاً في زيادة تقبل مقدم الرعاية.
- أعط أمثلة يمكن أن تكون ذات صلة، مثل "لقد قمت بتحصين جميع أطفالتي، وأشعر براحة شديدة حيال ذلك". "بصفتي عامل استقبال، رأيت الفرق الذي يحدثه هذا اللقاح الجديد؛ نرى عدداً أقل بكثير من الأطفال مصابين ب...".
- إذا كانت مخاوفه غير واضحة أو كنت تشك في وجود شيء آخر وراءها، فاطرح أسئلة تقبل الجدل للكشف عن مخاوفه الأساسية.
- إذا لم يكن لديك الوقت الكافي لمعالجة مخاوفه بالكامل، فاطلب منه الانتظار حتى نهاية جلسة العمل عندما يمكنك الدخول في مزيد من التفاصيل أو العودة في وقت متفق عليه بشكل متبادل.
- رتب له التحدث مع شخص يمكن أن يعطيه المزيد من المعلومات.
- راجع معه المواد ذات الصلة التي تواجه مقدم الرعاية. إذا تم استخدام كتيب مقدم الرعاية أو عنصر مشابه، فقم بإعطائه لمقدم الرعاية بعد ذلك، واطلب منه مراجعة ذلك لاحقاً والاتصال أو العودة إذا كانت لديه أسئلة أخرى.
- قلل من الانتباه للألم أثناء التطعيم من خلال العمل مع مقدم الرعاية لتشتيت انتباه الطفل. لا أحد يحب رؤية طفله يعاني من الألم.

تتمثل إحدى الطرق لتذكرك كيفية معالجة مخاوف مقدمي الرعاية بنجاح في استخدام النهج الذي يُسمى CASE:

التأييد: نعترف بمخاوف مقدمي الرعاية، ونقدر أنهم يريدون فقط الأفضل لأطفالهم.

عني: طمئنهم عن خبرتك من خلال توضيح مصادر معلوماتك والطريقة التي تحصل بها عليها.

العلم: قدم الحقائق بطريقة بسيطة وسهلة الفهم.

الشرح: اشرح توصيتك استناداً إلى الحقائق، كذلك كن صادقاً فيما يتعلق بمشكلات السلامة والمخاطر.

النشاط: تدرب على تقدير مقدم الرعاية - مراجعة الصور

1. يُرجى استخدام الصورة أدناه لمقدم الرعاية (باللون الأحمر) وعامل استقبال (باللون الأصفر)، لإكمال هذا التمرين.
2. خذ خمس دقائق لدراسة الصورة ودون الأشياء الإيجابية التي تعرضها الصورة. ما الذي يقوم به مقدم الرعاية بشكل جيد؟ ماذا يمكن أن نفترض من الصورة عن اتجاهها نحو اللقاحات؟ ما سلوكها نحو عامل الاستقبال؟ كيف تعتني بطفلها؟
3. أبلغ زملاءك بالأسباب التي جعلتك تقدر مقدم الرعاية.



النشاط: تدرب على تقدير مقدم الرعاية - تقمص الأدوار

1. يجب على المشاركين تشكيل أزواج.
2. سيتم تعيين كل زوج إلى أحد السيناريوهات أدناه للقيام بدور. يجب أن يلعب أحد المشاركين دور مقدم الرعاية والآخر يلعب دور عامل الاستقبال في مجال الصحة. يجب أن يجد عامل الاستقبال في مجال الصحة طريقة أو طريقتين على الأقل لتقدير مقدم الرعاية.
3. كن مستعداً لتمثيل سيناريو لتقمص دورك بالنسبة للمجموعة الأكبر.
4. أبلغ عن المواقف التي قد تجد فيها صعوبة في تقدير مقدم الرعاية أو مدحه.
5. اسمح للمشاركين الآخرين بتقديم اقتراحات حول كيفية تقدير مقدمي الرعاية في تلك المواقف.

تقدير سيناريوهات تقمص دور مقدم الرعاية:

تُحضر أم خجولة جدًا طفلها لإعطائه التطعيم. وهي تجيب عن جميع أسئلة عمال الاستقبال بإجابات مكونة من كلمة واحدة، ويبدو أنها خائفة (أو غير مهتمة) من طرح أي أسئلة.

تُحضر أم طفلها لإعطائه الدورة الثانية من التطعيمات بعد شهر من التأخير.

تشرح زوجة لزوجها أنها تريد تحصين الطفل، لكنه يرفض السماح بذلك.

بعد الاستماع إلى عامل الاستقبال وهو يشرح أهمية التحصين أثناء زيارة منزلية، لا يزال مقدم الرعاية يرفض تحصين الطفل.

يُحضر أب شاب ابنه لإعطائه التطعيم. يقول بأنه لا يستطيع الانتظار حتى تنتهي المناقشة الجماعية لأنه يجب عليه الذهاب إلى العمل.

يُحضر الأب مولودته الجديدة من أجل إعطائها أول تطعيمات لها منذ ميلادها.

أحضرت أم متمرسة طفلها لكل جلسة تطعيم، لذلك هو الآن تم تطعيمه بالكامل.

وصلت الأم الشابة بعد أن تم تطعيم الطفل الأخير وأخذه والده. أنت متعب وجاهز لتناول الغداء. شرحت أن وسيلة المواصلات التي كانت تنقلها قد تعطلت، لكنها ما تزال تريد أن يتم تطعيم طفلها.

خلال المناقشة الجماعية، يسأل الأب لماذا يجب أن يسمح لعامل الاستقبال بتطعيم طفله بينما عانى أطفال آخرون من الحمى بعد تلقيهم التحصين.

تُحضر أم طفلها لإعطائه التطعيم لكنها أرهقتك بالأسئلة.

أسئلة التفكير



- لماذا من المهم أن نقدر مقدم الرعاية خلال زيارة التطعيم؟
- كيف يمكن لتقدير مقدم الرعاية أن يحفزه على العودة للزيارة القادمة؟
- ما العبارات الإيجابية والتأكيدية التي قد يرغب مقدم الرعاية في سماعها؟

استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكلات



الأهداف

- فحص الكيفية التي تؤثر بها اتجاهات مزودي الرعاية والعوائق التي يواجهونها على تجربة الرعاية الصحية والحصول على التطعيم
- تشجيع عمال الاستقبال على محاولة حل المشكلات الاستراتيجية للتغلب على العوائق

©UNICEF/Estevé

LA COUVERTURE VACCINALE

LA VITAMINE A

MAMAN ET PERE VACCINES = VIE PROTEGEE

CARTE DE VACCINATION

بطاقة التطعيم

NOM: *Salwa*

PRENOM: *Abdoul*

DATE DE NAISSANCE: *09/07/2011*

SEXE: *F*

ADRESSE: *111 ch...*

CHANGEMENT D'ADRESSE:

UN ENFANT VACCINE = UNE VIE PROTEGEE

تشفيع يحمي طفلك من الأمراض

REUSE AVEC LE RAPPORT DE L'UNICEF

الأهداف الاستراتيجية

الجلسة 2.1 - الاحترام والمساواة

يقع على عاتق الجميع داخل نظام الرعاية الصحية معاملة الأشخاص باحترام، بغض النظر عن أي جانب من جوانب هويتهم. من المهم أن يُظهر عمال الاستقبال المواقف التالية نحو جميع مقدمي الرعاية: التعاطف، والاهتمام، والتسامح مع القيم والمعتقدات، والمواقف غير المتحيزة، والصبر، واللطف، والود، والرغبة في دعمهم.

النشاط: التفكير في التجارب

1. ستنتقي ورقة وأدوات كتابة (قلم سبورة أو قلم جاف).
 2. سيكون هذا النشاط صامتاً.
 3. في الورقة، يُرجى تسجيل حادث شعرت فيه بأنك قد عوملت معاملة غير عادلة.
 - أ. يمكنك تسجيل الحادث بالكتابة أو كصورة.
 - ب. خذ حوالي 10 دقائق لتسجيل الذاكرة.
 - ج. بعد ذلك، في أزواج، ستشارك هذه الذاكرة مع مشارك آخر. تأكد من أن يسأل الشركاء بعضهم البعض ما يلي:
 1. لماذا كان هذا الحادث بارزاً؟
 2. كيف كان يجعلك تشعر؟
 3. لماذا كنت تشعر بأنك قد عوملت بطريقة غير عادلة؟
- استمع جيداً إلى شريكك لأنه قد يُطلب منك ربط القصة بالمجموعة.
- د. سُئِل من عدد قليل من المتطوعين مشاركة القصص التي سمعوها. يجب أن يطلب المتطوعون إذن شركائهم قبل مشاركة قصتهم مع المجموعة الأكبر.

النشاط: أبعاد التنوع

1. سيشرح المشاركون الأفكار حول أسباب تعامل الأشخاص بطريقة مختلفة أو غير عادلة؛ وتشمل الأمثلة العرق، والإثنية، والجنسية، والنوع، والإعاقة، والعمر، والتعليم، والدخل، والدين.
2. يجب على المشاركين العودة إلى أزواجهم. يجب أن يناقش كل زوج الطرق التي يمكن أن يؤثر بها بُعد معين من التنوع إيجاباً وسلباً على تجربة الرعاية الصحية للتطعيم والحصول عليه. سيناقش كل زوج أحد "أبعاد التنوع" المذكورة أدناه:

أبعاد التنوع:

الأبعاد الداخلية: العمر، والنوع، والعرق، والإثنية، والقدرة البدنية، والتوجه الجنسي

الأبعاد الخارجية: الموقع الجغرافي، والحالة الاجتماعية، والحالة الأبوية، والمظهر، وخبرة العمل، والخلفية التعليمية، والدين والروحانيات، والدخل، والعادات الشخصية

3. بعد ذلك، يجب أن يناقشوا الكيفية التي يمكنهم بها، بوصفهم عمال استقبال في مجال الصحة، أن يساعدوا في معالجة وتقليل أي تجارب سلبية في الرعاية الصحية متأصلة في هوية مقدم الرعاية/العميل.

4. قد يُطلب من عدد قليل من الأزواج مشاركة ما ناقشوه.



أسئلة التفكير

- كيف يمكن أن يؤثر تحيزك الشخصي على تفاعلاتك مع مقدمي الرعاية/العملاء؟
- ماذا يمكنك أن تفعل للتأكد من أنك تعامل جميع مقدمي الرعاية/العملاء بشكلٍ منصف، بغض النظر عن هويتهم؟
- كيف يمكن أن تساعدك معتقداتك الشخصية في أن تصبح موفر خدمة أكثر تعاطفًا؟

الجلسة 2.2 - العوائق التي يواجهها مزود الخدمة

لقد تم ربط العديد من العوامل بالاستخدام غير الكافي للخدمات. يتمثل أحد العوامل البارزة والشائعة في أن العوائق التي يواجهها مزود الخدمة قد تتحول إلى عوائق الوصول لعملائهم. يُعد مزودو الخدمات من بين أكثر مصادر المعلومات نفوذًا في البيئات المجتمعية، ويعملون كمُيسرين ضروريين في الحد من العوائق التي تعترض العملاء أمام الخدمات. 1 على الرغم من ذلك، فإن لدى عمال الاستقبال تجاربهم، ومنظوراتهم، وانحيازاتهم التي يمكن أن تتحدى قدرتهم على تقديم خدمات التطعيم بشكل مناسب. فقد يواجهون عددًا من العوائق الشخصية والمهنية التي تسهم في تدني جودة الخدمة أو عدم كفايتها. قد تؤثر آراء المزود الشخصية، وتحيزاته، واتجاهاته، وسلوكياته، وقدراته، ومهاراته، وظروف عمله جميعًا على قدرته أو الحافز لديه لتقديم خدمات عالية الجودة. من المهم بالنسبة لعمال الاستقبال أن يفهموا العوائق التي يواجهونها، حتى يتمكنوا من العمل مع مشرفيهم، والنظام الصحي، والمواطنين المهتمين بمعالجة الكيفية التي تؤثر بها تلك العوائق والمنظورات سلبًا على التفاعلات مع مقدمي الرعاية والعملاء.



النشاط: الموافقة-الرفض

سيتم وضع علامات القراءة "موافق" و"غير موافق" في أجزاء مختلفة من الغرفة. عندما تسمع العبارات التالية تقرأ بصوت عالٍ، يُرجى الوقوف بجانب علامة "موافق" إذا كنت توافق على العبارة وبجانب علامة "غير موافق" إذا كنت لا توافق عليها. بعد القيام باختبارك، يُرجى الاستعداد لتقديم مثال على وقت شعرت فيه بهذا الأمر.

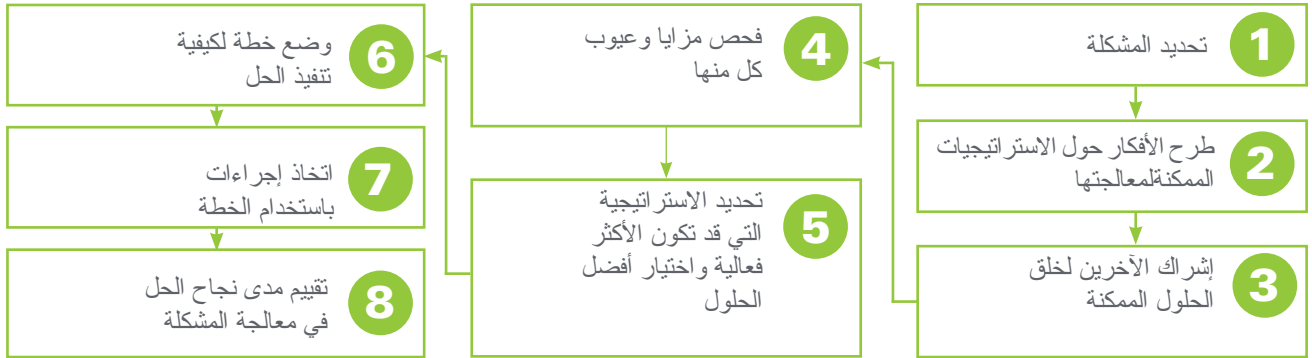
- أستمتع بعملتي في معظم الأيام.
- أشعر بدافع للقيام بكل ما يلزم لحماية صحة المجتمع الذي أقدم له الخدمات.
- أشعر بتلقي الاحترام والدعم.
- إن رؤية طفل يكمل جدول تطعيم يمنحني الرضا الشخصي.
- أنا دائمًا صبور، ومحترم، ولطيف عند التعامل مع مقدمي الرعاية.
- في بعض الأحيان، ينفد مرفقي من اللقاحات وعلي صرف مقدمي الرعاية.
- غالبًا ما أجد صعوبة في توفير عمال استقبال جيدين ممن يعملون في مجال الصحة لأنني أحتاج إلى الإسراع بسبب كثرة مقدمي الرعاية والأطفال الذين ينتظرون التحصين.
- لا يستحق بعض مقدمي الرعاية أن يُعاملوا بلطف.
- أشعر أحيانًا بالغضب من مقدمي الرعاية الذين ينسون بطاقة تطعيم أطفالهم أو يتأخرون عن التطعيمات.
- أشعر بالثقة في مواجهة زميل في العمل يعامل مقدمي الرعاية/العملاء بشكل سيء.
- أشعر كما لو أن لدي التدريب والمعلومات التي أحتاج إليها للرد على أسئلة مقدمي الرعاية بشأن التطعيم، واللقاحات، والأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.
- أتلقى دعمًا من المشرفين يتيح لي تحسين أدائي.
- لدي فرص لزيادة مهاراتي والانتقال إلى وظائف أكثر مسؤولية وذات أجر أفضل في النظام الصحي.

الجلسة 2.3 - حل المشكلات

لا يمكن لعمال الاستقبال حل جميع مشكلاتهم وحدهم. على سبيل المثال، يمكن معالجة المشكلة الشائعة المتمثلة في اكتظاظ جلسات التحصين من خلال، على سبيل المثال، زيادة ساعات التحصين أو أيامه، والعمل مع القادة المجتمعيين لتشجيع مقدمي الرعاية على إحضار الأطفال خلال أوقات أقل ازدحامًا (عادةً بعد الظهر)، وإنشاء طاولة خدمات استشارية عند مخرج المرفق. يمكن تقديم مزيد من المعلومات الأساسية خلال المحادثات الصحية المجتمعية، لذلك يلزم توفير وقت أقل للجلسات الفردية.

دليل خطوة بخطوة لحل المشكلات

إن حل المشكلات هو عملية بناءة تركز على كيفية التكيف، أو التعامل بمرونة وفعالية مع مشكلة أو عقبة فورية أو طويلة الأجل. العمليات التي تتم خطوة بخطوة هي كما يلي:



الخطوة 1: تحديد المشكلة

حاول توضيح المشكلة بأكبر قدر ممكن. كن موضوعيًا ومحددًا بشأن السلوك، والمشاعر، والموقف، والتوقيت، والظروف التي جعلت منها مشكلة. صف المشكلة من حيث ما يمكنك ملاحظته.

تلميح: حاول التعامل مع مشكلة واحدة في كل مرة.

تلميح: استخدم الورق لتتبع العملية بأكملها، وتوضيح النقاط لكل خطوة.

تحديد المشكلة (مثال)

لا يتمتع مقدمو الرعاية بخصوصية لمناقشة مخاوفهم أثناء جلسات التطعيم.

الخطوة 2: طرح الأفكار حول الاستراتيجيات الممكنة لمعالجتها

اسرد الحلول الممكنة. كن مبدعًا ولا تقلق بشأن جودة الحلول في الوقت الحالي. يحررك هذا للخروج بخيارات لم تكن لتتخيلها. بعد إدراج أكبر عدد ممكن من الأفكار، تخلص من الأفكار بعيدة الاحتمال على الإطلاق (عن طريق شطبها من القائمة).

الخطوة 3: إشراك الآخرين لخلق الحلول الممكنة

إن وجود وجهات نظر متعددة يمكن أن يساعد في الكشف عن المزيد من مزايا الحلول المقترحة وعيوبها. إشراك الآخرين هو أيضًا طريقة جيدة لضمان "قبول" الجميع للحل.

الخطوة 4: قيم الحلول البديلة

اسرد مزايا الحلول المحتملة وعيوبها. [ملاحظة: إذا بدا الحل واضحًا بعد الخطوة 2، فلا بأس من تخطي هذه الخطوة].

الخطوة 5: حدد الاستراتيجية الأكثر فعالية على نحو محتمل: اختر حلاً اتخذ قراراً بشأن الحل وضع خطة لتنفيذها. حدد الإجراءات التي سيتم اتخاذها وبواسطة من، وموعد تنفيذ الخطة وكيفية تنفيذها.

الخطوة 6: ضع خطة لكيفية تنفيذ الحل.

خطت العمل	من	متى
إبلاغ المدير	عامل استقبال 1	فوراً
الوصول مبكراً لإعداد الجلسة	عامل استقبال 2	في يومين، قبل افتتاح العيادة
انقل الجدول بعيداً عن منطقة الانتظار قدر الإمكان	عامل استقبال 2	في يومين، قبل افتتاح العيادة
إبلاغ مقدمي الرعاية المنتظرين بالتغيير وسببه	عامل استقبال 1	في يومين، عندما تفتح العيادة

الخطوة 7: نفذ الخطة واتخذ الإجراءات نفذ خطتك كما هو محدد أعلاه. لا تقلق إذا اضطررت إلى تعديلها فوراً. قم بإجراء التغييرات التي تحتاج لإجرائها وواصل العملية.

الخطوة 8: قيم النتيجة

قيّم ما إذا كان الحل ناجحاً ومدى نجاحه. حدد ما إذا كانت الخطة تحتاج إلى مراجعة أو ما إذا كانت هناك حاجة إلى حل جديد. إذا لم تكن راضياً عن النتيجة، فارجع إلى الخطوة 2 لاختيار خيار جديد أو راجع الخطة الحالية، وكرر الخطوات المتبقية. إذا كنت راضياً عن النتيجة، فاتخذ الإجراءات الضرورية لتنفيذها بالكامل أو جعلها ممارسة دائمة.

النشاط: حل المشكلات



الآن بعد أن شاركت بعض أنواع العوائق التي كنت تواجهها في عملك، يُرجى إثارة أفكار حول الحلول للتعامل مع هذه العوائق. شكّل مجموعات كل منها مكون من أربعة أشخاص. يجب على كل مجموعة اختيار أحد العوائق المذكورة في تمرين الموافقة-الرفض (على سبيل المثال، ضيق الوقت، أو قلة الحافز، أو وجود مشكلات في التعامل مع مقدمي الرعاية، أو نقص الدعم، أو انخفاض المعرفة التقنية). خذ من 15 إلى 20 دقيقة للتفكير في أي مسرحية هزلية (مسرحية قصيرة) توضح الصعوبات والحل القائم على التواصل لمعالجتها.

أسئلة التفكير



- ما أوجه التشابه والاختلاف في الحلول والنهج التي اقترحتها المجموعات؟
- كيف تختلف هذه العملية المكونة من ثماني خطوات عن النهج المعتاد في حل المشكلات؟
- كيف ترى نفسك تستخدم عملية حل المشكلات في مكان عملك؟ مجتمعك؟ منزلك؟
- كيف يمكن تطبيق هذه العملية لحل الصعوبات التي تواجهك أمام مقدمي الرعاية؟

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الإشراف الداعم وحل المشكلات

لا تحتاج عملية حل المشكلات إلى أن تكون تمريناً مستقلاً. انظر إلى المشرفين وغيرهم من عمال الاستقبال للحصول على دعم إضافي لمواجهة الصعوبات التي تواجهها أنت وعمالؤك. شاهد فيديو "الإشراف الداعم وحل المشكلات" للحصول على توضيح حول الكيفية التي يمكن بها للمشرفين المساعدة في دعم حل المشكلات.

يوضح هذا الفيديو عملية توجيه عمال الاستقبال وتدريبهم لتعزيز الامتثال لمعايير الممارسة، وضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة. فهو يركز على تعزيز التواصل، وتحديد المشكلات وحلها، وتسهيل العمل الجماعي، وتوفير القيادة والدعم لتمكين مقدمي الرعاية الصحية من مراقبة أدائهم وتحسينه.

أسئلة التفكير

- لماذا من المهم أن نقدر مقدم الرعاية خلال زيارة التطعيم؟
- كيف يمكن لتقدير مقدم الرعاية أن يحفزه على العودة للزيارة القادمة؟
- ما العبارات الإيجابية والتأكيدية التي قد يرغب مقدم الرعاية في سماعها؟

نقاط رئيسية للملاحظة

- إن حل المشكلات هو عملية فعّالة ومفيدة تركز على إثارة الأفكار وتقييم الحلول الممكنة ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة.
- تعلم أن تطلب المساعدة من المشرفين، وزملاء العمل، وغيرهم لمعالجة المشكلات والعوائق في العمل والتي ستؤثر في النهاية على مقدمي الرعاية وعدد مستخدمي التطعيم.
- كن على علم بأن تحيزات عمال الاستقبال واتجاهاتهم تلعب دوراً حاسماً في تجربة الخدمات الاستشارية.

التطعيم واللقاحات



الأهداف

- فهم آليات المناعة وجدول التطعيم
- وصف أسباب العدوى
- شرح طريقة إنشاء الجسم للمناعة
- معرفة الأنواع المختلفة من اللقاحات

الوحدة

الثالثة

©UNICEF/Getachew



الجلسة 3.1 - المناعة

المناعة هي قدرة جسم الإنسان على تحمل وجود المواد الأصلية بالجسم ومقاومة المواد الغريبة فيه. توفر هذه القدرة التمييزية الحماية من الأمراض المعدية، حيث يتم التعرف على معظم الميكروبات على أنها أجسام غريبة من قِبل جهاز المناعة. تقتصر المناعة بشكل عام على كائن حي معين أو مجموعة من الكائنات الحية ذات الصلة الوثيقة، وعادةً ما يُشار إليها بوجود جسم مضاد لهذا الكائن الحي. هناك طريقتان أساسيتان لاكتساب المناعة ضد العدوى - وهما المناعة الفاعلة والمناعة غير الفاعلة.

المناعة الفاعلة

يتم اكتساب المناعة الفاعلة عندما يتم تحفيز الجهاز المناعي لدى الشخص لإنتاج أجسام مضادة وخلايا مناعية خاصة بالمستضد. غالبًا ما يستمر هذا النوع من المناعة لسنوات عديدة، وقد يستمر مدى الحياة في بعض الحالات. يمكن تقسيم المناعة الفاعلة إلى مناعة فاعلة طبيعية وصناعية.

المناعة الفاعلة الطبيعية: يتم اكتساب هذا النوع من المناعة بعد نجاة الفرد من عدوى تحتوي على الشكل الذي يسبب المرض للكائن الحي.

المناعة الفاعلة الصناعية: يتم اكتساب هذا النوع من المناعة من خلال إعطاء اللقاح.

المناعة غير الفاعلة

تحدث المناعة غير الفاعلة عندما تنتقل الأجسام المضادة من شخص و/أو حيوان إلى آخر. تختفي المناعة غير الفاعلة بمرور الوقت، وعادةً في غضون أسابيع أو أشهر. فهي تنقسم إلى مناعة غير فاعلة طبيعية ومناعة غير فاعلة صناعية.

المناعة غير الفاعلة الطبيعية: الأجسام المضادة المكتسبة بشكل سلبي هي المسؤولة عن حماية الأطفال حديثي الولادة والرضع الصغار من بعض الأمراض. إن نقل الأجسام المضادة من الأم إلى الجنين عبر المشيمة خلال الشهرين أو الثلاثة أشهر الأخيرة من الحمل يمنح الطفل حديث الولادة جزءًا من تجربة الأم المناعية.

المناعة غير الفاعلة الصناعية: يمكن أن تحمي الأجسام المضادة "المستعارة" شخصًا بشكل مؤقت. هذه الأجسام المضادة المستعارة والمُعَدّة هي من مصل (مصل ضدي) لشخص أو حيوان تعرض لمستضد، وأنتج أجسامًا مضادة يتم بعد ذلك تنقيتها وحققها مباشرةً إلى الشخص في موضع العدوى للتصدي فورًا للمستضد المخالف. تشمل مصادر المناعة غير الفاعلة الصناعية على الدم ومنتجات الدم، والمناعة أو الجلوبيولين المناعي أو مفرط المناعة*، ومضادات السموم الحيوانية.

***الجلوبيولين مفرط المناعة** يتم تحضيره من بلازما متبرعين من ذوي العيار العالي من الأجسام المضادة ضد مستضد معين. تشمل بعض العوامل التي يتوفر ضدها الجلوبيولين مفرط المناعة التهاب الكبد B، وداء الكلب، وذيفان الكزاز، والفيروس النطاقي الحماقي.

مناعة القطيع

هذا هو التأثير الوقائي الممنوح للأفراد القلائل الذين لا يتلقون أي تطعيمات في مجتمع تم تطعيم نسبة عالية من سكانه. عادةً ما تكون مناعة القطيع أقوى عندما يتم تطعيم نسبة عالية من الأفراد ويتم توزيعها بالتساوي في منطقة معينة. يصبح المجتمع عُرضة للإصابة بهذا المرض إذا دخل عدد كبير من الأشخاص ممن هم بدون مناعة - سواءً بالولادة أو الهجرة - إلى المنطقة. هناك طريقتان لاكتساب مناعة القطيع:

- ارتفاع معدل العدوى الطبيعية في المجتمع
- التطعيم الاصطناعي

النشاط: اختبار قصير مفاجئ عن كيفية عمل اللقاحات

أكمل الاختبار أدناه لاختبار معرفتك حول كيفية عمل اللقاحات.

السؤال 1. أي مما يلي صحيح حول جهاز المناعة؟

- أ. جهاز المناعة هو عدوى تؤذي الجسم.
- ب. الجلد والأغشية المخاطية ليستا جزءاً من جهاز المناعة.
- ج. جهاز المناعة لا يساعد الجسم على محاربة المرض.
- د. اللقاحات تساعد جهاز المناعة على محاربة المرض.

السؤال 2. أي مما يلي صحيح حول اللقاحات؟

- أ. إعطاء لقاحات متعددة للرضيع يمكن أن يُرهق جهاز المناعة.
- ب. اللقاحات مصنوعة من مواد مساعدة، ومثبتات، ومواد حافظة.
- ج. المناعة الطبيعية تعمل بشكل أفضل من اللقاحات.
- د. المكونات الموجودة في اللقاحات ضارة.

السؤال 3. أي من الأمراض التالية تصيب الأطفال الذين تقل أعمارهم عن خمس سنوات بشكلٍ رئيسي، وتظل مستوطنة في بلدين فقط؟

- أ. الحصبة الألمانية
- ب. شلل الأطفال
- ج. الحصبة
- د. الكزاز

السؤال 4. أي مما يلي ليس مرضاً يمكن الوقاية منه بلقاح؟

- أ. سرطان عنق الرحم
- ب. شلل الأطفال
- ج. التهاب الكبد B
- د. الربو

السؤال 5. كم عدد الرضع حول العالم الذين لا يزالون يفتقرون إلى اللقاحات الأساسية؟

أ. 1,4 مليون

ب. 5,9 مليون

ج. 6,8 مليون

د. 18,7 مليون

المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم:
هل يمكن أن تساعد اللقاحات في استئصال أمراض معينة أو القضاء عليها؟

توفر المعينات السمعية هذه نظرة عامة حول كيفية القضاء على المرض،
والدور الذي تلعبه اللقاحات في زيادة المناعة بهدف القضاء على الأمراض في
نهاية المطاف. تشرح المعينات السمعية هذه أيضًا الأسباب وراء عدم إمكانية
القضاء مطلقًا على بعض الأمراض، خاصة تلك التي تحتوي على مستودعات
بيئية، مما يبرز أهمية التحصين على نطاق واسع ضد تلك الأمراض.

أسئلة التفكير

- ما بعض التحديات التي تعيق تحقيق مستويات عالية من المناعة للسكان ضد جميع الأمراض؟
- كيف تفسر أهمية مناعة السكان لمقدم الرعاية؟
- ما مهارات التواصل بين الأفراد التي كانت مستخدمة في الصوت؟

الجلسة 3.2 - اللقاحات

يتم إنتاج اللقاحات وتوزيعها بهدف رئيسي هو الوقاية من الأمراض الخطيرة والحماية منها. لقد ثبتت فعالية اللقاحات في جميع أنحاء العالم. العديد من الأمراض التي كانت شائعة في الماضي، مثل شلل الأطفال، والحصبة، والنكاف، والكزاز أصبحت الآن نادرة وخاضعة للسيطرة.

اللقاحات آمنة وفعالة. تخضع هذه اللقاحات إلى معايير السلامة العالية، ويتم مراقبتها بعناية من بداية عملية التطوير إلى الوقت الذي تصل فيه إلى الطفل. يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سلامة اللقاحات قدر الإمكان، وتتم مراقبتها عن كثب أثناء إنتاج التطعيم وحتى تسليمها. يبدأ نظام سلامة اللقاحات من مراقبة الجودة على مستوى الشركة المصنعة، ويستمر عبر سلسلة التوريد وسلسلة أجهزة التبريد إلى نقطة التسليم حيث يتم إعطاء اللقاحات. تتأكد الشركات المصنعة من الحفاظ على مستوى عالٍ من مراقبة الجودة لللقاحات طوال تصنيع اللقاحات ونقلها إلى المرافق الصحية. في [الدولة]، يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سلامة اللقاحات قدر الإمكان، وتتم مراقبتها عن كثب طوال نظام تسليم التطعيم.

الجودة والسلامة

تعمل منظمة الصحة العالمية عن كثب مع الخبراء الوطنيين والسلطات الوطنية لضمان ودعم جودة جميع اللقاحات، وسلامتها، وفعاليتها. وتضع هي، مع الدول الشريكة والهيئات التنسيقية، مجموعة من معايير السلامة لضمان سلامة اللقاحات، بما في ذلك:

- إجراء استعراض شامل للأدلة على فعالية اللقاح وسلامته
- وضع معايير جودة لللقاحات المحددة
- اختبار كل دفعة للتأكد من فعاليتها (للتأكد من أنها تعمل بشكل فعال للحماية من المرض المحدد)، والنقاء (لضمان إزالة بعض المكونات المستخدمة أثناء الإنتاج)، والتعقيم (للتأكد من أنه لا يحتوي على أي جراثيم خارجية).
- إنشاء نظام خاص بمراقبة اللقاحات للكشف عن "الأثار العكسية ما بعد التطعيم" والتحقق فيها

أنواع اللقاحات

هناك ثلاثة أنواع من اللقاحات: اللقاحات الحية الموهنة، واللقاحات المُعطلة (إما خلايا كاملة أو أجزاء خلايا)، واللقاحات المأشوبة (المصنعة وراثيًا). في المجتمعات التي تشك في تكوين اللقاحات، قد يحتاج التواصل الفعال إلى التركيز على تقديم بعض الضمانات حول سلامة اللقاح والآثار الجانبية.

اللقاحات الحية الموهنة

تُشتق اللقاحات الحية الموهنة من الفيروسات أو البكتيريا المسببة للأمراض والتي تم إضعافها في ظروف المختبر. تشمل أمثلة من اللقاحات الحية الموهنة:

- الفيروسية: لقاح شلل الأطفال الفموي (OPV)، والحصبة، والحمى الصفراء
- البكتيرية: لقاح السل (BCG)، والنتيفود الفموي (السَّلْمُونِيَّةُ النَّيْفِيَّةُ)، والكوليرا الفموية

اللقاحات المُعطلة

يتم إنتاج اللقاحات المُعطلة عن طريق السماح للفيروسات أو البكتيريا بالنمو ثم تعطيلها بالحرارة أو المواد الكيميائية. نظرًا لأنها ليست حية، فلا يمكنها النمو في فرد تم تحصينه وبالتالي لا يمكن أن تسبب المرض. يلزم جرعات متعددة للحماية الكاملة. هناك حاجة إلى جرعات معززة للحفاظ على المناعة لأن الحماية بواسطة هذه اللقاحات تقل مع مرور الوقت. تشمل أمثلة من اللقاحات المأشوبة:

- **الفيروسية:** لقاح شلل الأطفال عن طريق الحقن (Salk) (IPV)، والتهاب الكبد A، والأنفلونزا، وداء الكلب
- **البكتيرية:** السعال الديكي كامل الخلية، والكوليرا المُعطلة، والجمرة الخبيثة

اللقاحات المأشوبة

يتم إنتاج اللقاحات المأشوبة عن طريق إدخال مادة وراثية من كائن حي يسبب المرض في خلية، مما ينسخ بروتينات الكائن الحي الذي يسبب المرض. تتم بعد ذلك تقوية البروتينات واستخدامها كلقاح. تشمل أمثلة من اللقاحات المأشوبة:

- التهاب الكبد B، وفيروس الورم الحليمي البشري (HPV)

المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: أهمية التطعيمات واللقاحات الجديدة

تراجع هذه المعينات السمعية الأسباب الرئيسية التي تجعل من المهم تحصين جميع الأطفال بشكل كامل، بما في ذلك الفوائد التي تعود على الطفل الفرد، والأسرة، والمجتمع. تشرح المعينات السمعية أيضًا أسباب فائدة تطوير لقاحات جديدة وتقديمها لحمايتنا من المزيد من الأمراض.

أسئلة التفكير

- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد لإقناع مقدم الرعاية بضرورة أن يتبع طفله جدول التحصين الموصى به حتى يمكن تحصينه بالكامل؟
- لماذا تعتقد أن مقدم الرعاية قد يتردد في إعطاء طفله لقاح تم تقديمه حديثًا؟ ما الذي يمكنك قوله لإقناعه بالسماح لطفله بتلقي اللقاح؟

اللقاح	العلامات، والأعراض، والمضاعفات	طريقه انتقاله	المرض
			تسببه البكتيريا
• لقاح السل (GCB)	<ul style="list-style-type: none"> • في الأطفال الصغار، قد تكون العلامة الوحيدة لمرض السل الرئوي هي توقف النمو أو الفشل في النمو. • يسبب السل في العظام والمفاصل الألم والتورم. • المضاعفات: الوفاة 	<ul style="list-style-type: none"> • الهواء • السعال، العطس، اللعاب • الحليب الخام 	<p>السل</p>  <p>http://ethnomed.org/clinical/tuberculosis/firland/tuberculosis-images/picture2.jpg</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الكزاز والدفتيريا (dT) • الكزاز، والدفتيريا، والسعال الديكي (PTD) • خماسي التكافؤ [PTD + BpeH] • التهاب الكبد B (BpeH) + المستدمية النزلية من النوع ب (biH) 	<ul style="list-style-type: none"> • التهاب الحلق، فقدان الشهية، حمى خفيفة • طبقة رمادية ضاربة إلى الزرقة أو بيضاء على الحلق • في المناطق المدارية، يمكن أيضاً أن يسبب تقرحات الجلد. • المضاعفات: انسداد الشعب الهوائية، مشكلات في القلب والجهاز العصبي، التهاب الرئة، الوفاة 	<ul style="list-style-type: none"> • السعال، العطس • التلامس الجسدي القريب 	<p>الدفتيريا</p>  <p>مصدر الصورة: مراكز مكافحة الأمراض الأمريكية (CDC)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الكزاز، والدفتيريا، والسعال الديكي للرضع والأطفال (PaTD) • الكزاز، والدفتيريا، والسعال الديكي للمراهقين والبالغين (padT) • خماسي التكافؤ (biH + BpeH + PTD) 	<ul style="list-style-type: none"> • أعراض شبيهة بأعراض البرد، سعال يستمر لمدة أسبوعين على الأقل، نوبات من السعال، نفس مستشقق مصحوب بصوت الشاهوق، التقيؤ مباشرة بعد السعال. • المضاعفات: الالتهاب الرئوي، الاختلاجات، النوبات 	<ul style="list-style-type: none"> • السعال، العطس 	<p>السعال الديكي</p>  <p>مصدر الصورة: مراكز مكافحة الأمراض الأمريكية (CDC)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ذوفان الكزاز (TT) • الكزاز، والدفتيريا، والسعال الديكي (PTD) • الكزاز والخناق (TD) • الكزاز والدفتيريا (dT) • خماسي التكافؤ (biH+BpeH+PTD) 	<ul style="list-style-type: none"> • كزاز الوليد: غير قادر على المص والبكاء بشكل طبيعي في أول 28 يوماً بعد الولادة، تيبس، تشنجات (أي ارتعاش العضلات)، اختلاجات • المضاعفات: فشل الجهاز التنفسي، التهاب رئوي، كسور، الوفاة 	<ul style="list-style-type: none"> • حدوث قطع أو جرح من أداة قذرة، شظية، تربة، فحم... إلخ 	<p>الكرزاز</p>  <p>مصدر الصورة: مراكز مكافحة الأمراض الأمريكية (CDC)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • المستدمية النزلية من النوع ب • خماسي التكافؤ (biH + BpeH + PTD) 	<ul style="list-style-type: none"> • الالتهاب الرئوي الحاد (صعوبة في التنفس والبلع، سعال، التهاب الحلق، ألم في الصدر، صداع) • التهاب السحايا (حمى سريعة الارتفاع، صداع، تيبس الرقبة، فقدان اليقظة) • المضاعفات: تورم حاد في الوجه، والفم، والدم، والحلق، والمفاصل، والقلب، والعظام؛ تلف في الدماغ؛ الوفاة 	<ul style="list-style-type: none"> • السعال، العطس 	<p>مرض المستدمية النزلية من النوع ب</p>  <p>مصدر الصورة: مشروع تطعيم الأطفال، سانت بول، مينيسوتا</p>

المرض	طريقه انتقاله	العلامات، والأعراض، والمضاعفات	اللقاح
يسببه فيروس التهاب الكبد B	• انتقال من الأم إلى الطفل • جروح، عضات، خدوش • الجنس، الإبر المشتركة	• نادرًا ما يعاني الأطفال من الأعراض. • قد يعاني البالغون من اصفرار الجلد أو اصفرار بياض العينين، البول الداكن، فقدان الشهية، التوعك، التعب الشديد، ألم رُبعي في الجانب العلوي الأيمن. • المضاعفات: أمراض الكبد، بما في ذلك السرطان	• التهاب الكبد B • خماسي التكافؤ (biH + BpeH + PTD)
الحصبة	• السعال، العطس، التلامس الشخصي القريب	• حمى مرتفعة، سيلان الأنف، سعال، احمرار العينين وتدمعهما، بقع بيضاء صغيرة داخل الخدين • طفح جاف • المضاعفات: العمى، التهاب المخ، إسهال حاد، جفاف، التهابات الأذن، الالتهاب الرئوي	• الحصبة، والنكاف، الحصبة الألمانية (RMM) • الحصبة، والحصبة الألمانية (RM)
النكاف	• السعال، العطس • التلامس المباشر مع شخص مصاب	• حمى، فقدان الشهية، ألم بالعضلات، ألم عند المضغ أو البلع، صداع، تعب • تورم الغدد أمام الأذنين أو تحت الفك • يمكن أن تشمل المضاعفات التهاب المخ، والتهاب السحايا، وفقدان السمع، والعمى عند الرجال	• الحصبة، والنكاف، والحصبة الألمانية (RMM) • الحصبة، والنكاف، والحصبة الألمانية، والخُمق (VRMM)
مرض المكورات الرئوية	• سعال، عطس • التلامس القريب مع شخص مصاب	• الالتهاب الرئوي (التهاب الرئة): حمى وقشعريرة، سعال، تنفس سريع أو صعوبة في التنفس، ألم في الصدر • التهاب السحايا، التهاب الأذن، التهاب الجيوب الأنفية... إلخ. • المضاعفات: عدوى مجرى الدم، فقدان السمع، تلف بالدماغ، الوفاة	• اللقاح المقترن بالمكورات الرئوية 10 (PCV) • PCV13
شلل الأطفال	• عن طريق البراز-الفم	• حمى، صداع، التهاب الحلق، تقيؤ • ضعف مفاجئ أو تقلب في الطرف (الأطراف) • ليس بسبب الصدمة • المضاعفات: الشلل، الوفاة	• لقاح شلل الأطفال الذي يؤخذ عن طريق الفم (VPO) • لقاح شلل الأطفال المُعطّل (VPI)



مصدر الصورة: مراكز مكافحة الأمراض (CDC) الأمريكية



مصدر الصورة: مراكز مكافحة الأمراض (CDC) الأمريكية



<http://medicineworld.org/images/blogs/10-2008/pneumococcal-disease.jpg>



مصدر الصورة: منظمة الصحة العالمية

المرض	طريقه انتقاله	العلامات، والأعراض، والمضاعفات	اللقاح
مرض الفيروس العجلي المصحوب بالإسهال 	• عن طريق البراز-الفم	• براز رخو، إسهال مائي، حمى، تقيؤ، ألم بالمعدة • المضاعفات: جفاف، صدمة، فشل كلوي وكبد، الوفاة إذا لم يتم علاجه	• الفيروس العجلي
الحصبة الألمانية 	• سعال، عطس • انتقال من الأم إلى الطفل	• حمى خفيفة، عين قرنفلية، وتورم، وتضخم في العقد اللمفاوية، وعادةً ما تكون في الجزء الخلفي من الرقبة أو خلف الأذنين. • يبدأ الطفح على الوجه، وينتشر لأسفل. • المضاعفات: عدوى بالدماغ ومشكلات نزف	• الحصبة، والنكاف، والحصبة الألمانية (RMM) • الحصبة، والحصبة الألمانية (RM)
الحمى (جدري الماء) 	• القطيرة أو التلامس المباشر مع الإفات الجلدية	• غثيان، فقدان الشهية، آلام بالعضلات، صداع • طفح جلدي مع ظهور بثور للحكة • المضاعفات (النادرة في الأطفال): عدوى بكتيرية بالجلد والأنسجة الرخوة، التهاب رئوي، التهاب المخ، مشكلات نزف، التهابات مجرى الدم (إنْتان)، جفاف، الوفاة	• لقاح الحمى • لقاح الحصبة، والنكاف، والحصبة الألمانية (VRMM)
الحمى الصفراء 	• لدغة بعوض • الزاعجة المصاب	• حمى، قشعريرة، صداع، ألم في الظهر، ألم عضلي عام، اضطراب في المعدة، تقيؤ • يصبح الشخص بطيئاً وضعيفاً. • يرقان، نزف باللثة، دم في البول، تقيؤ أسود • المضاعفات: فشل كلوي وكبد والجهاز التنفسي وغيرها من الأعضاء؛ الوفاة	• الحمى الصفراء

مصدر الصورة: مركز مكافحة الأمراض (CDC) الأمريكية

مصدر الصورة: مركز مكافحة الأمراض (CDC) الأمريكية

مصدر الصورة: مركز مكافحة الأمراض (CDC) الأمريكية

gisborneherald.co.nz

مصادر المعلومات:

Ministry of Health. (n.d.). Immunization manual for health workers. Nairobi, Kenya: MOH. Available from [FE note - This should be in Arabic per instructions]: https://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%20Workers_updated.pdf
f; WHO Vaccines and Diseases <http://www.who.int/immunisation/diseases/en/>; World Health Organization. (2012). Vaccine-preventable diseases: Signs, symptoms, and complications [fact sheet]. http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/160754/Vaccine-preventable_EN_WHO_WEB.pdf; Gavi. (n.d.) Vaccine support. <http://www.gavi.org/support/nvs/>; Immunisation in Practice.

نقاط رئيسية للملاحظة

للتواصل بفعالية مع مقدمي الرعاية، من المهم:

- فهم الآليات الأساسية للمناعة
- معرفة جدول التطعيم
- معرفة العدوى التي يمكن الوقاية منها باللقاحات واللقاحات المرتبطة بها

بطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

راجع مجموعة من البطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم للحصول على مزيد من المعلومات حول التطعيم واللقاحات.

تنقسم البطاقات إلى أربع مجموعات من البطاقات: (1) التوجيه العام للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، و(2) رسائل التطعيم الرئيسية والأسئلة الشائعة، و(3) الأمراض الشائعة التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، و(4) أسئلة المراجعة. بالنسبة إلى مجموعتي البطاقات 1 و2، تحتوي كل بطاقة على سؤال تركيز يتعلق بموضوع البطاقة الذي تمت الإجابة عليه بوضوح في الظهر. تجيب مجموعة البطاقات 3 على الأسئلة الرئيسية عن مرض محدد يمكن الوقاية منه باللقاح واللقاح المطابق له. تقدم مجموعة البطاقات 4 أسئلة المراجعة والإجابات.

النشاط: خمن المرض الذي يمكن الوقاية منه باللقاح

التعليمات

1. سيقف أحد المتطوعين أمام الغرفة ويواجه بقية المشاركين.
2. سيتم عرض شريحة/صورة للمشاركين ولكن ليس للمتطوع.
3. تتمثل مهمة المتطوع في تحديد نوع المرض الذي يمكن الوقاية منه باللقاح على الشريحة باستخدام الأسئلة التي تتم الإجابة عنها بـ "نعم" أو "لا" فقط.
4. عندما يسأل المتطوع سؤالاً، يمكن للجمهور الإجابة فقط بـ "نعم" أو "لا"، دون تقديم معلومات إضافية.
5. يمكن للمتطوع طرح ما يصل إلى 15 سؤالاً من الأسئلة التي تتم الإجابة عنها بـ "نعم" أو "لا".
6. يمكنه فقط تخمين المرض مرة واحدة. تنتهي اللعبة بمجرد أن يصل المتطوع إلى 15 سؤالاً أو يخمن المرض بشكل صحيح.
7. قد يجرب عدد من المتطوعين لعبة التخمين، مع استخدام شريحة مختلفة لكل متطوع.



توصيف أنواع مقدمي الرعاية

الوحدة

الراجعة



الأهداف

- مناقشة مخاوف الوالدين وفئات مقدمي الرعاية المتكررين
- مراجعة أمثلة لحالات محددة توضح أنواع المخاوف التي لدى مقدمي الرعاية
- مناقشة كيفية معالجة المخاوف المحددة والعامّة لمقدمي الرعاية

©UNICEF/Soko



الجلسة 4.1 - فهم التردد في تلقي اللقاح

يشير التردد في تلقي اللقاح إلى اتجاهات الأشخاص وتصوراتهم السلبية (في المقام الأول المخاوف وعدم الثقة) من التطعيم. قد تدفع هذه التصورات الأشخاص إلى قبول جميع التطعيمات (ولكن بمخاوف)، أو عدم قبول أي تطعيمات، أو قبول بعض التطعيمات، أو قبول الجدول الموصى به، أو قبول جدول بديل. لا يعتبر التعامل مع التردد في تلقي اللقاح مهمة بسيطة نظرًا لأن العديد من العوامل من المحتمل أن تؤثر على قرار الشخص بالسعي لتلقي أو قبول التحصين لنفسه أو لطفله. يجب تحديد العوامل المحددة التي تؤدي إلى التردد حتى يمكن تطبيق التواصل الأنسب. ستختلف المعلومات اللازمة لمعالجة التردد باختلاف المجموعة الفرعية، والبيئة، والمكان، واللقاح، ومقدار الوقت المتاح للمناقشة.

فهم الوضع

هناك العديد من الأسباب التي تجعل مقدمي الرعاية مترددين في إعطاء أطفالهم بعض التطعيمات أو إعطائها كلها. يتخذ مقدمو الرعاية القرارات بناءً على معرفتهم والمعلومات المتاحة؛ وتجاربهم الخاصة مع الأمراض والتطعيمات؛ وما يسمعونه من وسائل الإعلام، والأسرة، والأصدقاء، ومزودي الخدمات. ما يجعل النقاش حول التحصين معقدًا هو أن قرارات مقدم الرعاية واتجاهاتهم قد تختلف تبعًا لنوع اللقاح أو تجربته مع الخدمات الصحية.

من المهم تذكر أن التطعيم هو عملية تشمل العديد من نقاط الاتصال مع النظام الصحي ومزودي الخدمات. بمجرد أن يقوم مقدم الرعاية بإحضار طفل لتلقي تطعيماته الأولى، تصبح تجربة الخدمة على الأقل بنفس أهمية تصورات مقدم الرعاية عند وصوله إلى تلك الزيارة الأولى. تشمل تجربة الخدمة تصورات مقدمي الرعاية حول المدة التي انتظروها ومدى شعورهم بالراحة خلالها، ومدى شعورهم بأنهم قد عوملوا بشكل جيد، وما إذا كان طفلهم قد تلقى جميع التطعيمات المستحقة (أو لم يتلقاها بسبب نفاذ المخزون)، وما إذا كان عامل الاستقبال قد أبلغهم بوضوح بالمعلومات العملية الأساسية مثل تاريخ العودة، وما إذا كان الطفل قد ظهرت عليه آثار جانبية مقلقة لم يتم عامل الاستقبال إبلاغ الأسرة بها. بالإضافة إلى ذلك، يرفض قليل من مقدمي الرعاية تمامًا أي تحصين (البعض يفعل بالطبع). بدلاً من ذلك، لدى معظمهم مخاوف محددة، مثل ألم الحقن أو الآثار الجانبية، والمخاطر المتصورة لحصول الطفل على الكثير من التطعيمات في سن مبكرة جدًا أو في نفس الزيارة، والقلق بشأن بعض المكونات الموجودة في اللقاحات. قد يكون بعض مقدمي الرعاية أعضاء في جماعة دينية ترفض قاداتها التحصين. يتعين مناقشة كل هذه المخاوف.

يوضح الجدول التالي المحددات الشائعة التي تساهم في الاتجاهات والمعتقدات تجاه اللقاحات.

الجدول 1. محددات مجموعة العمل لمصفوفة التردد في تلقي اللقاح

<p>أ. بيئة الإعلام والتواصل ب. الزعماء المؤثرون، وحراس برنامج التطعيم، والمجموعات الضاغطة المؤيدة للتحصين أو المضادة له ج. التأثيرات التاريخية د. الدين، والثقافة، والنوع، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية هـ. السياسة/السياسات و. الحواجز الجغرافية ز. فهم الصناعة الدوائية</p>	<p>التأثيرات السياقية التأثيرات الناشئة بسبب عوامل تاريخية، أو اجتماعية ثقافية، أو بيئية، أو صحية/مؤسسية، أو اقتصادية، أو سياسية</p>
<p>أ. التجربة الشخصية، وتجربة الأسرة وأفراد المجتمع مع التحصين، بما في ذلك الألم ب. المعتقدات والمواقف بشأن الصحة والوقاية ج. المعرفة والوعي د. النظام الصحي ومزودو الخدمات - الثقة والتجربة الشخصية هـ. المخاطر/الفوائد (المدركة والمستفادة) و. التطعيم كمعيار اجتماعي مقابل الاعتقاد بعدم وجود حاجة إليه/بأنه ضار</p>	<p>التأثيرات الفردية والجماعية التأثيرات الناتجة عن التصورات الشخصية للقاح أو البيئة الاجتماعية/النظير</p>
<p>أ. المخاطر/الفوائد (الأدلة الوبائية والعلمية) ب. تقديم لقاح جديد، أو تركيبة جديدة، أو توصية للقاح موجود ج. طريقة الإعطاء د. تصميم برنامج التحصين/طريقة التسليم (مثل برنامج روتيني أو حملة تحصين شامل) هـ. الموثوقية ومصدر إمدادات اللقاح أو معدات التحصين و. جدول التحصين ز. التكاليف ح. قوة التوصية، أو قاعدة المعرفة، أو مواقف اختصاصيي الرعاية الصحية</p>	<p>اللقاح/التحصين-مشكلات محددة الارتباط باللقاح أو التحصين مباشرة</p>

مجموعة عمل SAGE، 2014

النشاط: أمثلة من البيئة المحلية

فكر في تفاعلاتك الخاصة مع مقدمي الرعاية الذين أظهروا أيًا من الأسباب التالية للتردد. واكتب أو وضح ثلاثة أمثلة.

1. ماذا قال مقدم الرعاية؟ كن محددًا.
2. كيف حددت ما إذا قد كان قلقهم هو عبارة عن تأثير خاص بالبيئة، أو تأثير فردي/جماعي، أو مشكلة خاصة باللقاح؟ ما السؤال الذي طرحه أو التعليق الذي ذكره؟
3. كيف استجبت لمقدم الرعاية؟

الجلسة 4.2 - توصيف مقدمي الرعاية

تحديد مخاوف الوالدين ومقدمي الرعاية

يمكن أن تساعدك أدوات التوصيف المذكورة أدناه في تحديد ما إذا كان مقدم الرعاية قد يتردد في إعطاء طفله التحصين. إذا أجاب مقدمو الرعاية بـ "نعم" على أي من هذه الأسئلة، فقد يترددون في قبول بعض التطعيمات أو قبولها كلها. يمكن استخدام الأداة الموسعة للتفاعلات الأطول، بينما يمكن استخدام الأداة المعدلة أثناء التفاعلات القصيرة. ليست هناك حاجة إلى قراءة الأسئلة مباشرة إلى مقدم الرعاية؛ يمكن تفسير المعلومات من خلال الحوار. قد تكون هذه الأداة مفيدة عندما يكون التردد في تلقي اللقاح مشكلة معروفة تمنع تغطية أعلى؛ ومع ذلك، لا يوصى بها في البلدان أو المناطق التي لا يكون فيها التردد في تلقي اللقاح عاملاً رئيسياً يحد من التغطية.

1.	هل سبق لك أن تأخرت عن قصد في إعطاء طفلك لقاح لأسباب أخرى غير المرض أو الحساسية؟	نعم/لا
2.	هل لديك أي معتقد ثقافي، أو ديني، أو شخصي فيما يتعلق بالتطعيم؟	نعم/لا
3.	هل سبق لك أن قررت عدم إعطاء طفلك لقاح لأسباب غير المرض أو الحساسية؟	نعم/لا
4.	هل أنت متأكد من أن اتباع جدول اللقاحات الموصى به هو فكرة جيدة من أجل طفلك؟	نعم/لا
5.	هل أصيب طفلك أو أي طفل تعرفه بأمراض أو إصابات خطيرة بعد أي تطعيم؟	نعم/لا
6.	هل تشعر بالقلق من أن طفلك قد يتعرض لآثار جانبي خطير من لقاح؟	نعم/لا
7.	هل تشعر بالقلق من أن أي من اللقاحات قد لا تكون آمنة؟	نعم/لا
8.	هل تعتقد أن الأطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟	نعم/لا
9.	هل تعتقد أنه من الأفضل للأطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟	نعم/لا
10.	هل تعتقد أن العديد من الأمراض التي توقي منها اللقاحات شديدة أو مميتة؟	نعم/لا
11.	هل تشعر بالقلق من أن اللقاح قد لا يقي من المرض؟	نعم/لا
12.	هل تعتقد أنه من الأفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خلال الإصابة بمرض ما (مناعة طبيعية) بدلاً من الحصول على لقاح له؟	نعم/لا
13.	هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟	نعم/لا
14.	هل تتق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟	نعم/لا
15.	بشكل عام، هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟	نعم/لا

تم التعديل من مواقف الوالدين تجاه أداة المسح الخاصة باللقاحات في مرحلة الطفولة، كلية الطب بجامعة واشنطن سياتل، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية

أداة التوصيف المعدلة

1.	هل تعتقد أن الأطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟	نعم/لا
2.	هل تعتقد أنه من الأفضل للأطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟	نعم/لا
3.	هل تعتقد أنه من الأفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خلال الإصابة بمرض ما (مناعة طبيعية) بدلاً من الحصول على لقاح له؟	نعم/لا
4.	هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟	نعم/لا
5.	هل تتق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟	نعم/لا
6.	هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟	نعم/لا

تم التعديل من مواقف الوالدين تجاه أداة المسح الخاصة باللقاحات في مرحلة الطفولة، كلية الطب بجامعة واشنطن سياتل، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية

بعض أنواع مقدمي الرعاية المترددين في تلقي التطعيم

غير ملمين بالتحصين ولكنهم يريدون معرفة المزيد من المعلومات

إن هؤلاء مقدمي الرعاية غير ملمين بالتحصين ويلجئون إليك بسبب خبرتك كاختصاصي رعاية صحية. يريدون منك أن تطمئنهم على أن اللقاحات آمنة وفعالة.



- استمع إلى مخاوفهم.
- جاوب على أسئلتهم.
- اشرح الحقائق الأساسية بعبارات مفهومة بسهولة.
- شارك التجارب التي تثبت فوائد اللقاحات.
- قد يكون من المفيد إخبارهم بالكيفية التي يتم بها تحصين طفلهم (أطفالهم) بشكل كامل وبأن ذلك التحصين هو أمر توصي به بشدة.

مضللون لكنهم منفتحون على التصحيح

لدى مقدمي الرعاية هؤلاء معلومات غير دقيقة حول اللقاحات والأمراض التي تقي منها. قد يكونوا يؤمنون بالمعلومات الخاطئة، أو الخرافات، أو الإشاعات حول التطعيم.



- استمع إلى آرائهم.
- زودهم بالمعلومات أو التجارب ذات الصلة لدحض الخرافات والمعلومات الخاطئة.
- ناقش الفوائد القوية للقاحات.

بالإضافة إلى ذلك: اكتشف مصادر المعلومات الخاطئة لديهم لأنها قد تكون مستمرة ويمكن أن تؤثر سلبًا على الجهود الحالية.

مطلعون جيدون ومنفتحو العقل

يدرك مقدمو الرعاية هؤلاء الحجج المؤيدة والمعارضة للتحصين. سيكون لديهم العديد من الأسئلة والمخاوف التي يريدون حلها.



- ساعدهم على تقييم مزايا كل حجة من خلال وضعها في سياق مناسب.
- ناقش كل المخاوف، وكن مستعدًا لامتلاك أدلة مثبتة لمواجهة أي نقاط مضادة للتحصين.
- ناقش الفوائد القوية للقاحات.
- وجههم إلى موارد قائمة على الحقائق من مصادر موثوق بها.
- اعرض المتابعة معهم لتبديد أي قلق أو شك.

بالإضافة إلى ذلك: شجعهم على أن يكونوا مؤيدين وناطقين رسميين في المجتمع.

مطلعون ورافضون

مقدمو الرعاية هؤلاء، سواءً أكانوا مطلعين جيداً أو غير مطلعين، أو مضللين، هم مقتنعون بأنهم لا يريدون تحصين طفلهم (أطفالهم).



- اطلب من مقدم الرعاية توضيح مخاوفه بشأن اللقاحات.
 - اسأل مقدم الرعاية عما يقلقه من اللقاحات.
 - اعترف بمخاوفهم.
 - عالج أي معلومات خاطئة بالأدلة والتجارب.
 - ناقش الفوائد القوية للقاحات.
 - وجههم إلى موارد قائمة على الحقائق من مصادر موثوق بها.
- بالإضافة إلى ذلك:** حدد الأشخاص المؤثرين عليهم واعمل معهم كحلفاء.

مؤيدون لعدم تلقي اللقاح

لا يرفض مقدمي الرعاية هؤلاء فقط تحصين طفلهم (أطفالهم) بل أيضاً يحاولون إقناع الآخرين بوجهة نظرهم.



- قم ببناء الثقة مع مقدمي الرعاية هؤلاء من خلال الاستماع إلى وجهة نظرهم.
- في حين أنه من المهم احترام رأيهم، إلا أنه من الضروري شرح أهمية اللقاحات بالنسبة لصحة أطفالهم بشكل عام.
- صحح أي خرافات ومعلومات خاطئة ضد اللقاح.
- أعد تركيز الحوار على الآثار الإيجابية للقاحات.
- اشرح مخاطر عدم تحصين أطفالهم والمسؤوليات التي يتحملوها تجاه حماية أطفالهم وغيرهم.

بالإضافة إلى ذلك: التزم بمواصلة الحوار حول اللقاحات.

لن يكون بعض أعضاء هذه المجموعة مقتنعين أبداً، ولكن مع ذلك، من المهم مواصلة جهودك لتحفيز تغيير وجهة نظرهم.

النشاط: ممارسة التوصيف

خلال هذا التمرين، ستندرب على استخدام أداة التوصيف الموسعة أو المعدلة لتحديد مستوى معرفة مقدم الرعاية بالتحصين ومدى ارتياحه نحوه.

1. راجع أداة التوصيف وأنواع مقدمي الرعاية المترددين في المجموعة الكبيرة.
2. شكّل أزواج: سيلعب شخص واحد دور مقدم الرعاية، بينما سيلعب الآخر دور عامل استقبال.
3. يجب على المشارك الذي يلعب دور مقدم الرعاية اختيار أحد أنواع مقدمي الرعاية المترددين للعب الدور. يجب عليه عدم إخبار شريكه بنوع مقدم الرعاية الذي يلعبه.
4. بالاعتماد على الأسئلة الواردة من أداة التوصيف الموسعة أو المعدلة، يجب على عامل الاستقبال تخمين نوع مقدم الرعاية الذي يتفاعل معه وبجيب عليه وفقاً لذلك.
5. سيكون أمامك دقيقتان لتمثيل جلسة التطعيم هذه. حاول أن تجعل الحوار طبيعياً قدر الإمكان.
6. في نهاية الدقيقتين، يجب أن يتحقق عامل الاستقبال مع مقدم الرعاية لمعرفة ما إذا كان تخمينهما تم بشكل صحيح.
7. الآن، يجب على الشركاء تبديل الأدوار وتكرار التمرين.
8. سيتم اختيار عدد قليل من المشاركين لمشاركة أفكارهم حول النشاط. ما الذي كان صعباً؟ هل هذه هي الطريقة التي بها عادةً نقيّم مقدمي الرعاية ونقدم المشورة لهم؟

أسئلة التفكير:

- ما الطرق الأخرى التي يمكن استخدامها لتقييم مستوى الارتياح لدى مقدم الرعاية تجاه التحصين؟ هل هناك إشارات غير شفوية؟
- ما بعض الطرق المفيدة الأخرى لتصنيف أنواع مقدمي الرعاية التي يمكن استخدامها لمساعدتنا في تحديد كيفية التواصل مع هذا النوع من مقدمي الرعاية خلال جلسات النقاش والمشورة؟



المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: ما العمل إذا رفض مقدم الرعاية التطعيم

يلخص المساعد السمعي للعمل هذا بعض التذكيرات الرئيسية لإعطائها إلى مقدمي الرعاية الذين يرفضون تحصين أطفالهم، بما في ذلك المخاطر المتضمنة والمسؤوليات الإضافية التي يتحملونها لحماية أطفالهم وحماية الآخرين.

أسئلة التفكير:

- أي نوع من مقدمي الرعاية المترددين في تلقي اللقاح هو النوع الموجود في المساعد السمعي للعمل؟
- هل تعتقد أن النقاط الرئيسية المقدمة في المساعد السمعي للعمل ستكون مقنعة لمقدم رعاية متردد في تلقي اللقاح؟
- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد لتحقيق توازن بين الإبلاغ بخطر عدم تطعيم الطفل دون تخويف مقدم الرعاية أو جعله يشعر وكأنه ليس أمامه اختيار حول تطعيم طفله؟

الجلسة 4.3 - التواصل مع مقدمي الرعاية

يُعد التواصل بفعالية حول اللقاحات مع مقدمي الرعاية والمجتمعات مشكلة أساسية يتعين على مجتمع الصحة العامة معالجتها. بالإضافة إلى الحملات الوطنية، يلعب عمال الاستقبال دورًا حيويًا في تحقيق هذا التواصل. قد يكون بناء الثقة مع مقدمي الرعاية أحد أهم الأشياء التي يمكن أن يقوم بها عمال الاستقبال لتشجيع التحصين. هناك العديد من النهج للتواصل مع مقدمي الرعاية. من شأن إجراء حوار ثنائي الأطراف في جو من الرعاية وتوصيل رسائل واضحة تعالج المخاوف والفجوات المعلوماتية دعم الثقة بين مقدمي الرعاية وعمال الاستقبال. على الرغم من أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على قرار التحصين، فقد أظهرت بعض الدراسات أن نتائج أي جلسة عمل خاصة بالتطعيم يمكن أن تختلف بناءً على الطريقة التي يبدأ بها مزود الخدمة في إجراء حوار مع مقدم الرعاية.

النهج الافتراضي

يفترض النهج الافتراضي أن مقدمي الرعاية ليس لديهم مشكلات مع اللقاحات التي يوصي بها عامل الاستقبال. باستخدام هذا النهج، يقوم عامل الاستقبال بإخبار مقدم الرعاية باللقاح (اللقاحات) الذي سيُعطيه لطفله في ذلك اليوم ويذكر سبب اللقاح وآثاره الجانبية المحتملة. إذا وافق مقدم الرعاية على التحصين ولم تكن لديه أي اعتراضات أو أسئلة، فعندئذٍ يواصل المُلقح التحصين. إذا اعترض مقدم الرعاية أو كانت لديه أسئلة أو مخاوف، فستتم الإجابة عن هذه الأسئلة والمخاوف باستخدام قصص أو أدلة طبية لشرح سلامة اللقاح (اللقاحات) الموصى به وفعاليتها وضرورته.

النهج التشاركي

يركز النهج التشاركي على معالجة المخاوف ومساعدة مقدمي الرعاية على فهم أهمية اللقاح وضرورته. باستخدام هذا النهج، يسأل عامل الاستقبال مقدم الرعاية عن تفضيلات التحصين لديه ويؤكد على أهمية اتخاذ القرارات المشتركة. ومع ذلك، يعتقد البعض داخل المجتمع الطبي والبحثي أن اتخاذ القرارات المشتركة غير مناسب للتحصين.

بصرف النظر عن النهج الذي تستخدمه، تم اختبار البعض وأثبتت توفر رسائل رئيسية فعالة عند التحدث مع مقدم الرعاية (مقدمي الرعاية). إن الرسالة الرئيسية عبارة عن بيان يحتوي على النقاط الرئيسية للمعلومات التي تريد توصيلها إلى مقدمي الرعاية لمعالجة مخاوفهم وتعزيز فوائد اللقاحات. إن الرسالة الرئيسية المصممة جيدًا بسيطة، ولا تُنسى، وسهلة الفهم، ومناسبة ثقافيًا، وذات مغزى لمقدم الرعاية.

عينات من الرسائل الرئيسية:

- يُعد التحصين الطريقة الأكثر فعالية لحماية طفلك من الأمراض التي تهدد الحياة.
- تحتوي المجتمعات ذات المدن التي لديها معدلات تحصين منخفضة على معدلات أعلى من الأمراض المهددة للحياة.
- أنا والد أيضًا، وقد قمت بتحصين أطفالي. تلقيت أنا أيضًا تطعيمات.

من المهم أن تفكر بعناية في أي من نهج التواصل أعلاه والرسائل الأكثر نجاحًا مع مقدمي الرعاية في مجتمعك. على سبيل المثال، قد يستجيب بعض مقدمي الرعاية بفعالية للنهج الافتراضي؛ وقد يتعين إقناع البعض عن طريق الرسائل ذات الأثر السلبية، بينما قد يفضل آخرون سماع قصص عن البيانات العلمية.

التواصل مع مقدمي الرعاية

بغض النظر عن نوع مقدمي الرعاية الذي تقابله، من المهم أن تتذكر أنهم يريدون أن يكون طفلهم بصحة جيدة، وأنهم يريدون أن يُسمعوا ويُحترموا من قِبل مزود الخدمات، ويريدون معلومات موثوقة والقدرة على اتخاذ قرار مستنير. سيساعدك اتباع الممارسات الأربع المذكورة أدناه على التواصل مع مقدمي الرعاية:

- خذ وقتًا للاستماع
- دع مقدم الرعاية ينهي حديثه.
- قاوم الرغبة في تعدد المهام أثناء الحوار.
- التمس ورحب بالأسئلة
- اسأل عن الأسئلة.
- أبلغ مقدم الرعاية بأن لديك الوقت للإجابة عن أسئلته.
- أعط إجابات قصيرة لإتاحة الوقت لمزيد من الأسئلة.
- اعترف بالمخاطر والفوائد
- بينما تحدث آثار جانبية شديدة، أشر إلى أنها نادرة للغاية.
- أثير إلى أن عدم التحصين أكثر خطورة بكثير.
- قم بإعداد بيانات علمية وقصص لإلقائها على مسامع مقدم الرعاية
- سيقدّر الوالدان التجارب التي يمكنك الإبلاغ بها.
- حدد مساحة آمنة وخاصة لمناقشة المخاوف
- من المهم إجراء هذه الحوارات على انفراد حتى يشعر مقدمو الرعاية بالأمان وتقلل من خطر التأثير على مقدمي الرعاية الآخرين.

ما يمكن الإبلاغ عنه خلال زيارة تطعيم

قد تحتاج إلى تغطية المشكلات التالية، اعتمادًا على الاحتياجات الفردية والتفاهم:

- لماذا التحصين مهم لصحة الأطفال
- يحتاج طفلك إلى تلقي بعض التطعيمات أكثر من مرة للحصول على أقصى حماية من المرض المحدد.
- عدد وتوقيت الجرعات
- أهمية إكمال سلسلة التطعيمات
- أهمية أن تكون على دراية بموعد (المواعيد) التطعيم والالتزام بها للعودة لتلقي الجرعة (الجرعات) التالية
- الإزعاج المحتمل بعد التحصين وماذا تفعل إذا حدث ذلك
- التفسير والطمأنينة ردًا على المعلومات غير الدقيقة
- أهمية بطاقات التطعيم، وضرورة الاحتفاظ بها في مكان آمن، وإحضارها دائمًا عند إحضار طفلك للخدمات الصحية
- أماكن وأوقات جلسة التطعيم، خاصة للزيارة القادمة
- الأمراض التي يمكن الوقاية منها من خلال التحصين
- جداول اللقاحات والأمراض التي تقي منها اللقاحات

في معظم الحالات، سيكون من الأنسب مناقشة الموضوعين الأخيرين مع مجموعات من مقدمي الرعاية، وليس بشكل فردي.

تذكيرات

هناك العديد من الطرق لتذكير مقدمي الرعاية بموعد التحصين التالي، ويشمل معظمها التواصل بين الأفراد. لقد وجدت الدراسات التي أجريت في السنوات القليلة الماضية أن استخدام التذكيرات يمكن أن يقلل من التخلف عن تلقي التطعيم ويحسن الالتزام بالمواعيد. بعض الطرق:

- التأكد من قيام المُلقِّحين بكتابة تاريخ التحصين (التحصينات) التالي في السجل المنزلي. قد يتطلب هذا الأمر الإشراف والمراقبة لتعزيز التعليمات.
- يمكن للمرفق الصحي وضع نظام سجلات بالمواعيد (يدوي أو إلكتروني)، وتذكير مقدمي الرعاية بمواعيد التحصين القادمة من خلال: الرسائل النصية القصيرة، أو المكالمات الهاتفية، أو إعطاء القائمة لشخص أو جماعة في المجتمع للقيام بزيارات منزلية للتذكير
- مساعدة المجتمعات على وضع طريقة لمراقبة كل التطعيمات المحلية للطفل، وتذكير مقدمي الرعاية بالزيارات المنزلية للتعليمات القادمة أو الفائتة.
- عندما يكون هناك شخص مسؤول عن التحصين المجتمعي، على النحو الموصى به في استراتيجيات RED/REC، يمكن لهؤلاء الأشخاص تذكير مقدمي الرعاية.

المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الالتزام بجدول التطعيم (بما في ذلك عندما يكون الطفل مريضاً)

تصف المعينات السمعية هذه الكيفية التي يتم بها وضع جدول التطعيم وأسباب ضرورة متابعته. توضح المعينات السمعية أيضاً أنه من الآمن إحضار أي طفل لتلقي التطعيم حتى عندما يكون مريضاً بشكلٍ بسيطٍ ويشرح ما يجب فعله إذا فات الطفل موعد أي تطعيم.

أسئلة التفكير

- ما بعض التقنيات التي تستخدمها لتذكير مقدمي الرعاية بجدول التطعيم وكي تضمن أن يُحضروا أطفالهم في الوقت المحدد؟
- ماذا تقول لمقدم الرعاية الذي توقف عن إحضار طفله لتلقي التطعيمات المقررة، وكيف يمكنك مساعدته على العودة في الموعد المحدد؟

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الترحيب والتواصل بفعالية

للحصول على توضيح بشأن الرعاية التي تركز على العميل، شاهد فيديو "الترحيب والتواصل بفعالية" يوضح الفيديو كيفية التعرف على وجهات نظر مقدمي الرعاية والعلماء ومخاوفهم. إنه يركز على مساعدة مقدمي الرعاية على فهم مشاعرهم حول التطعيم، ثم يعالج مخاوفهم الشخصية المحددة والعوائق لديهم.

أسئلة التفكير:

- ما بعض الطرق التي شجع بها عامل الاستقبال مقدم الرعاية على التعبير بحرية عن أسئلته ومخاوفه بشأن تحصين طفله؟
- بخلاف ما شاهدته في الفيديو، ما هي بعض مهارات التواصل بين الأفراد الشفهية وغير الشفهية التي اعتمدها لجعل مقدمي الرعاية يشعرون بالترحيب والاهتمام؟

النشاط: العثور على مسرحية هزلية ذات رسائل صحيحة

1. شكّل فرق صغيرة مكونة من أربعة إلى ستة أشخاص لكل منها.
2. سيتم توزيع فريقك على نوع من أنواع مقدمي الرعاية الأربعة (غير مطلعين ولكنهم يريدون معرفة المزيد من المعلومات؛ أو مضللين لكنهم منفتحين على التصحيح؛ أو مقتنعين ورافضين؛ أو مؤيدين لعدم تلقي اللقاح).
3. سيكون أمام فريقك 15 دقيقة لإعداد مسرحية هزلية توضح ما يعتقد مقدم الرعاية بشأن اللقاحات وتواصل عامل الاستقبال مع مقدم الرعاية هذا. يمكن للمسرحية الهزلية إظهار التفاعل يتم في المرفق، أو من خلال زيارة منزلية، أو لقاء مجتمعي، أو من خلال مزيج مما سبق.
4. يجب ألا تزيد مدة المسرحية الهزلية عن خمس دقائق وأن تشمل جميع أعضاء الفريق بطريقة ما.
5. بعد كل مسرحية هزلية، سيطرح أعضاء الجمهور الأفكار بشأن الرسائل الرئيسية (ما لا يقل عن خمس رسائل) التي تدعم التواصل الفعال مع عمال الاستقبال مع هذا النوع من مقدمي الرعاية.
6. سيتم كتابة الرسائل الرئيسية لكل نوع من أنواع مقدمي الرعاية على ورقة كبيرة معلقة، مما يمكنك أنت وزملاءك من التفكير فيما يجعل هذه الرسائل مخصصة للجمهور.

الأسئلة الشائعة عن التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

راجع مورد "الأسئلة الشائعة" للحصول على إرشادات مفصلة حول كيفية الرد على الأسئلة التي من المحتمل أن تصادفها أثناء التفاعل مع مقدمي الرعاية. يوفر المورد الرسائل الرئيسية والرسائل الداعمة. يمكن تكييف هذه الأداة لتوفير الإجابات الأكثر صلة بسياق الأسئلة الشائعة.

أسئلة التفكير

- ما أنواع مقدمي الرعاية التي نواجهها في أغلب الأحيان في عملنا؟
- كيف يمكننا أن نستعد بشكل أفضل للتواصل معهم بفعالية؟

المشاركة المجتمعية



الأهداف

- توضيح أسباب أهمية إشراك المجتمعات في حوار التطعيم
- تلخيص الخطوات اللازمة لتنظيم اجتماع أو حوار مجتمعي
- إعداد محتوى مناسب للاجتماع المجتمعي

©UNICEF/Hearfield



أهداف
المشاركة
المجتمعية

يمكن أن يساعد إشراك المجتمع في مشكلات التطعيم في خلق وعي بالخدمات، وتحفيز الطلب على الخدمات، والمساعدة في تحفيز أولئك الذين قد يكونوا مترددين في تلقي التطعيم، وتشجيع المشاركة المجتمعية للوصول إلى السكان الذين يصعب الوصول إليهم أو المهملين (أولئك الذين يتم استبعادهم من الخدمات). توفر الاجتماعات المجتمعية أيضًا فرصة مهمة للحصول على تعليقات الأشخاص واقتراحاتهم بشأن تحسين الخدمات الصحية.

استراتيجيات لإشراك المجتمع:

- بناء تحالفات مع القادة المجتمعيين.
- استخدم الهياكل المجتمعية الموجودة للتواصل بشأن التطعيمات، وتحديد الشركاء للتعاون معهم.
- اعد اجتماعات مجتمعية منتظمة، وتحدث عن التقدم المحرز، واستخدم تعليقات المجتمع لتحسين الأنشطة.
- استفد من الأنشطة/الأحداث المجتمعية من أجل "مقابلة أشخاص أينما يكونوا" حرفياً.
- رتب لمشاركة ممثلي المجتمع المنتمين في التخطيط المصغر (بما في ذلك التخطيط للتوعية)، وإعداد حملات التواصل، واجتماعات استعراض البيانات.

الجلسة 5.1 - إجراء تقييم للاحتياجات

أولاً، من المهم التحدث إلى الأشخاص للتعرف على المواقف من التطعيم في المجتمع، لا سيما ما إذا كانت هناك معارضة له. إذا كانت هناك بعض المقاومة للتطعيم، فعليك أن تسأل عن سبب وجودها. قد تساعد المناقشة مع أعضاء المجموعات النسائية ومجموعات الشباب في مجتمعك في العثور على إجابات. في بعض الحالات، قد ترغب أيضاً في التحدث إلى القادة المجتمعيين (التقليديين، أو المنتخبين، أو المتدينين) ممن لهم تأثير، ويمكن أن يكونوا حلفاءً أو عوائق بناءً على كيفية مشاركتهم في هذه العمليات. يمكنك أن تكون قادراً على تحديد سلوكيات أو اتجاهات معينة تخلق عائقاً للتطعيم في المجتمع.

فكر في تنظيم لجنة لتقييم سبب عدم حضور الأشخاص للتطعيم أو عدم إكمال تطعيماتهم. هذا من شأنه أن يساعد على:

- تحسين العلاقات بينك كعامل استقبال وبين المجتمع
- تعزيز اتخاذ القرارات التشاركية لتحسين المشاركة المجتمعية في البرنامج الموسع للتطعيم
- دعم المجتمع لوضع استراتيجيات لتحديد المتقاعسين عن التطعيم وتبنيهم
- تحسين جودة خدمة التطعيم
- تشجيع المجتمع على تحديد نقشي الأمراض المعدية والإبلاغ عنها

قد يتخذ التقييم عدة أشكال، على سبيل المثال:

نقاشات مجموعة التركيز

تتمثل إحدى أكثر الطرق فعالية للحصول على مجموعة من الآراء بسرعة في ترتيب مجموعات تركيز صغيرة، تحتوي على إرشادات واضحة منك حول الموضوع الذي يجب أن يركز عليه النقاش. العدد النموذجي للمشاركين في مجموعة التركيز هو من ستة إلى عشرة مشاركين. يحافظ المُيسِّر على تركيز النقاش على الموضوع المتفق عليه (في هذه الحالة، التطعيم)، ويتأكد من سماع وجهات نظر الجميع. يمكنك اختيار مشاركين معينين، مثل مقدمي الرعاية الذين تعتقد أنهم قد لا يكونوا يجلبون أطفالهم للتطعيم. في المقابلات الجماعية، إذا بدأ أحد المشاركين في المشاركة، فمن الأرجح أن يشارك آخرون في الآراء والقصص الصادقة.

عينات من الأسئلة لاستكشافها في التقييم:

- لماذا لا يتم إحضار الأطفال للتطعيم؟
- هل كانت هناك حادثة سلبية في الماضي أثارت قلق الوالدين؟
- هل هناك قائد رأي في المجتمع يعارض التطعيم وأقنع الآخرين بالتصدي له؟
- ما الذي يظنون أنهم (أو أي أعضاء مجتمعين آخرين) بحاجة إليه، إن وجد، لرفع استخدام المجتمعات لخدمات التطعيم أو لتحسين هذه الخدمات أو دعمها؟

اجتماعات تتم بين شخصين مع مقدمي الرعاية

يمكنك أيضًا التحدث إلى مقدمي الرعاية كاجتماع يتم بين شخصين عند زيارتهم للمرفق أو المركز الصحي للتعرف على تجاربهم الجيدة والسبب مع خدمات التطعيم المقدمة. ومع ذلك، إذا سألت مقدمي الرعاية عن تجربة الخدمة الخاصة بهم أثناء تواجدهم في المرفق الصحي، فمن غير المرجح أن تتلقى إجابات صادقة حول شعورهم، حيث من غير المرجح أن يقولوا أي شيء سلبي حتى لو كانت لديهم تجربة بائسة. حاول الوصول إلى مقدمي الرعاية في المجتمع والذين، لسبب أو لآخر، لا يزورون المرفق أو المركز الصحي. ومع ذلك، أجري مقابلة مع مقدمي الرعاية الذين يزورون المرفق أولاً، حيث يمكن الوصول إليهم بسهولة، وغالبًا ما يكونون على استعداد للتحدث عن تجربتهم مع الخدمات. قد يقترحون أيضًا طرق للوصول إلى أولئك الذين لا يستخدمون المرافق.

هناك أشياء كثيرة قد ترغب في تعلمها من مقدمي الرعاية، على سبيل المثال:

- مدى قرب موعد تلقي طفلكم التحصين بحسب الجدول
- أي عوائق أمام الحصول على الخدمات الحالية
- إذا كانت أوقات جلسات التطعيم وأماكنها مناسبة لهم
- رأيهم في جودة الخدمة المقدمة
- رأيهم في كيفية تحسين الخدمة
- ما يعرفونه بالفعل عن التطعيم
- المخاوف التي قد تكون لديهم حول التطعيم
- معتقداتهم التقليدية حول المرض أو التطعيم

الاجتماع مع المنظمات غير الحكومية والشركاء الآخرين

حاول مقابلة أي شركاء أو مؤسسات أخرى تعتقد أنها قد تكون قادرة على المساعدة في تحسين خدمة التطعيم. سيتم تحديد هؤلاء الأشخاص بناءً على مجتمعك، ولكن قد يشملوا القابلات التقليديات، والمعالجين التقليديين، والممارسين الصحيين الخاصين، ومجموعات المتطوعين، وممثلي المنظمات غير الحكومية التي تركز على الصحة، وخاصة صحة الأطفال.

الاجتماعات مع مجموعات خاصة

في مجتمعك، قد تكون على دراية بالمجموعات الخاصة التي لم تصلها خدمات التطعيم على نطاق واسع أو اختارت عدم المشاركة فيها. يجب أن تحاول تضمين هؤلاء الأشخاص أو المجموعات في اجتماعاتك وعملية التخطيط من البداية. تشمل بعض الأمثلة على المجموعات الخاصة:

- المجموعات الرعوية
- السكان المهاجرين
- المجموعات العرقية أو الأقليات الأخرى
- المجموعات المتواجدة في مناطق نائية جغرافياً التي قد تجد صعوبة في الوصول إلى موقع خدمات التطعيم
- الأشخاص المصابون، أو المرضى، أو المعاقون الذين قد يجدون صعوبة في الوصول إلى أماكن التطعيم
- الطوائف الدينية أو التقليدية
- اللاجئون
- الأسر المشردة

الجلسة 5.2 - تحليل العائق

نحتاج إلى استخدام تفهم مشاعر الآخر عندما نتعلم أسباب تأخر الطفل في تلقي التطعيمات. في كثير من الحالات، ربما يكون مقدم الرعاية قد طلب تطعيمات لم يكن باستطاعة المرفق الصحي تقديمها بسبب مثلًا نفاذ المخزون، أو غياب المُلقِّح، أو انتهاء الجلسة قبل الموعد المحدد لها. يجب توضيح سبب التخلف عن تلقي التطعيم لأنه قد يكون مرتبطًا بالأسرة - مثل غضب الزوج من الآثار الجانبية ورفض المزيد من التطعيمات - أو تجربة الخدمة. يجب وضع نظام لموظفي المرفق الصحي لتحديد هؤلاء الأطفال، الذين يجب زيارة أسرهم في المنزل لفهم المشكلة ومحاولة حل أي عوائق أمام مواصلة جدول التحصين.

النشاط: مراجعة صورة العوائق



1. يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة
2. انظر الصورة أدناه
3. سيعين المُيسِّر إحدى الشخصيات الموجودة في الصورة إلى مجموعتك
4. بعد ذلك، قم بإعداد ملف تعريف أو وصف لذلك الفرد. يجب أن يتضمن ملف التعريف ما يلي:
 - أ. ما أفكار هذا الشخص، أو مشاعره، أو معتقداته بشأن التحصين؟
 - ب. لماذا يفكر/يعتقد/يؤمن هذا الشخص في تلك الأشياء حول التحصين؟
 - ج. ماذا كانت تجربته مع التحصين؟
5. ما العوائق التي ربما قد واجهوها في محاولة تحصين طفل أو دعم التحصين؟
6. ستشارك كل مجموعة ملفات تعريف الشخصية والعوائق مع المجموعة الأكبر



أسئلة التفكير



- ما العوائق التي كانت متشابهة عبر الشخصيات، وما تلك التي كانت مختلفة؟
- تخيل أن كل هذه الشخصيات تعيش في نفس المجتمع. كيف تؤثر أفكارهم/مشاعرهم/معتقداتهم فيما يتعلق بالتواصل مع بعضهم البعض؟
- من في الصورة يبدو أن لديه الإرادة/القوة الأكثر؟

أسئلة التفكير



- من في الصورة يبدو أن لديه الإرادة/القوة الأكثر؟
- تخيل الرجل في الصورة هو زوجها. ماذا لو لم يوافق هذا الرجل على تحصين أولاده؟ ما العوائق التي قد يشكلها ذلك على تطعيم الأم لأولادها؟

- هل تُحترم حقوق المرأة دائمًا في مجتمعك؟ هل تحصل جميع النساء على نفس المستوى من الاحترام؟
- من له الحق في اتخاذ القرارات النهائية بشأن صحة الطفل؟

تحليل العوائق

إذا تمكنت من تحديد عوائق معينة أمام التطعيم، فستحتاج إلى تحديد العوائق التي قد تكون مستهدفة من أجل إيجاد حل. ما العوائق التي يمكن إزالتها؟ كيف يمكن أن إزالتها تساعد على زيادة تغطية التطعيم وخفض معدلات التخلف عن تلقي التطعيم؟

تتضمن الأسباب الشائعة التي أبلغ عنها مقدمو الرعاية لتوضيح سبب عدم تطعيم أطفالهم بشكل كامل:

- لم يكن مقدم الرعاية مدركًا لضرورة التطعيم
- يخشى مقدم الرعاية من الآثار العكسية التي تعقب التطعيم
- لم يكن مقدم الرعاية مدركًا لضرورة العودة لتلقي الجرعة التالية
- عدم توفر اللقاح
- غياب المُلقِّح
- كان مقدم الرعاية مشغولاً جدًا
- كانت الأسرة تواجه مشكلات و/أو كان مقدم الرعاية مريضًا
- مكان التطعيم ووقته كانا غير معروفين
- كان موقع التطعيم بعيدًا جدًا
- لم يكن وقت الجلسة مناسبًا بسبب مسؤوليات مقدمي الرعاية الأخرى
- لم يكن مقدم الرعاية سعيدًا بالطريقة التي تمت معاملته بها في المرفق الصحي
- لم يوفر المُلقِّح المعلومات الأساسية، مثل تاريخ العودة، لمقدمي الرعاية

أسئلة التفكير

- أي من الأسباب المذكورة تعتقد أنه من الأفضل معالجتها من خلال التواصل المُحسن؟
- إلى أي مدى تأمل في معالجة هذه العوائق من أجل الحصول على خدمة تطعيم فعالة؟

نقاط رئيسية للملاحظة

- تشتمل العوائق التي تحول دون طلب خدمة التطعيم على مشكلات يمكن حلها عن طريق التواصل الأفضل. تشتمل هذه العوائق عدم المعرفة بالحاجة إلى التطعيم، أو الحاجة إلى العودة لتلقي مزيد من الجرعات، أو وقت جلسات التطعيم ومكانها.
- الخوف من ردود الفعل السلبية هو عائق آخر يمكن للتواصل الجيد التغلب عليه.

المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: العوائق أمام اللقاحات - التكلفة، والوقت، ورفض أحد الزوجين
تعالج هذه المعينات السمعية بعض العوائق الأكثر شيوعاً التي يواجهها مقدمو الرعاية في تطعيم أطفالهم، ويوفر أمثلة على كيفية استجابة عامل
الاستقبال لمقدم الرعاية الذي يواجه هذه العوائق.

أسئلة التفكير

بالإضافة إلى ما سمعته في المعينات السمعية، ما هي الاقتراحات أو البراهين الأخرى التي قد تقدمها إلى مقدم الرعاية الذي يواجه هذه
العوائق الشائعة؟

هل هناك عائق شائع آخر يواجهها مقدمو الرعاية، وكيف يمكنك مساعدة مقدم الرعاية في التغلب على هذا العائق؟

الجلسة 5.3 - إجراء حوار مجتمعي

النشاط: القصة وطرح الأفكار

سيقرأ أحد المتطوعين ما يلي:
يلقي عامل صحي نظرة على التقويم ويدرك أنه قد حُدد موعد لعقد اجتماع توعية مجتمعية في اليوم التالي. في اليوم التالي،
وصل إلى المكان ولم يجد أحدًا هناك.

يُرجى الإجابة عن هذه الأسئلة:

- ما الأسباب المحتملة لعدم حضور أي أحد اجتماع التطعيم؟
- كيف يمكن تجنب ذلك؟

مناقشة التطعيم مع المجتمعات

إن مهمتنا هي تحديد فرص التواصل وترتيبها لتبادل المعلومات مع أفراد المجتمع. خلال هذه الفرص، يمكن لعمال الاستقبال مشاركة المعلومات
التقنية حول التطعيمات، وأهمية التحصين، والمعلومات العملية حول استخدام الخدمات الصحية. في نفس الوقت، يمكن لأفراد المجتمع أن يوعوا
عمال الاستقبال بما يشعرون به حيال الخدمات، وبالكيفية التي يمكن أن تصبح بها الخدمات أكثر ملاءمةً وسهولةً، وبالكيفية التي يمكن بها للخدمات
أن تصل إلى الأسر التي لا يتم الوصول إليها حالياً، وبكيفية حشد جيرانهم بشكلٍ أكثر فعاليةً.

يمكن استخدام العديد من النهج أو الأنشطة لتبادل المعلومات بين الخدمات الصحية والمجتمعات حول التطعيم. سيعتمد تحديد الشخص الذي تختاره
على الجمهور المجتمعي المحدد الذي تريد إشراكه والطريقة الأنسب للوصول إليه. قد تشمل نهج التواصل حواراً مجتمعياً، أو تعبئة مجتمعية،
أو حملة تأييد. ستحتاج إلى تخطيط ما تريد القيام به، والوقت الذي تأمل في أن تتجز خلاله ما خططت له، وعدد الأشخاص الذين ستحتاج إلى
مساعدهم، وهوية هؤلاء الأشخاص المحتملين.

قد تتم تفاعلاتك في الاجتماعات المجتمعية، والأماكن الدينية، والأسواق، وما إلى ذلك. قد تحتاج إلى استخدام مواد مكتوبة، مثل الملصقات
والممنشورات، لتوصيل رسائلك.

قد تساعد البرامج التليفزيونية الدرامية، والمسرحيات، وبرامج البث الإذاعي المجتمعية المحلية أيضًا على توصيل رسائل التواصل الخاصة بك وفهمها.

الحوار المجتمعي

تكون الحوارات المجتمعية ناجحة عندما يُمنح الجميع الفرصة لسماع رأيهم. نظرًا لأن الكثيرين لن يشاركوا بالكامل في الاجتماعات ما لم يشعروا بالارتياح ويعتقدون أنه سيتم سماع آرائهم، فيجب عليك مراعاة النقاط التالية لتنظيم حوار مجتمعي ناجح:

- اتخاذ قرار بشأن الغرض من الحوار والإعلان عنه على نطاق واسع.
- تحديد الحضور أو المدعوين بناءً على جمهورك المقصود.
- إعداد جدول أعمال للاجتماع.
- تحديد التاريخ والوقت، والتأكد من أن كل شخص تريد حضوره على علم بوقت الاجتماع ومكانه.
- اختيار مكان للاجتماع يتيح للجميع سماع آراء بعضهم البعض.
- تسهيل الحوار بطريقة مفتوحة وغير تقييمية، بحيث يشعر الجميع بالاندماج والاحترام.

متى يتم ترتيب حوار مجتمعي

هناك العديد من الحالات التي يمكنك أن تقرر فيها إجراء حوار مجتمعي حول برنامجك للتطعيم، على سبيل المثال:

- إذا كانت لديك أعداد كبيرة من الأسر التي لا تُحضر أطفالها لتلقي التطعيم
- إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن تلقي التطعيم
- إذا كان قد عانى أي أطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم
- إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم

من يتم إشراكه في الحوار المجتمعي

سيعتمد الأشخاص المناسبون المطلوب دعوتهم على السياق والوضع:

- إذا كانت لديك أعداد كبيرة من الأسر التي لا تُحضر أطفالها لتلقي التطعيم، فيمكنك دعوة ممثلي تلك الأسر وأي جيران يُحضرون أطفالهم لتلقي التطعيم.
- إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن برنامج التطعيم في مناطق مجتمعتك، فيمكنك دعوة أولياء الأمور الأسر التي بدأ أطفالها في تلقي التطعيمات ولكنهم لم يكملوها.
- إذا كان قد عانى الأطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم، فيمكنك دعوة أولياء أمور هؤلاء الأطفال، إلى جانب أولياء أمور آخرين لم يتأثر أطفالهم سلبًا.
- إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم، فيمكنك دعوة الأشخاص الذين تعتقد أنهم يتأثرون بالإشاعات، إلى جانب القادة المجتمعيين وغيرهم من الأشخاص المؤثرين في مجتمعتك المحلي الذين يدعمون التطعيم.

التقييم، والمراقبة، والاختبار
ستحتاج إلى إيجاد طرق لتقييم ما إذا كانت استراتيجيتك أو نشاطك فعالاً. فيما يلي بعض الطرق التي قد تحاول بها تقييم فعالية أنشطتك:

- يمكنك تسجيل عدد الأشخاص الذين حضروا الاجتماع أو الحوار المجتمعي وهويتهم.
- يمكنك معرفة ما إذا كان هؤلاء الأشخاص قد أحضروا أطفالهم لتلقي التطعيم أو أحضروهم بانتظام أكثر من ذي قبل.
- إذا أحضر شخص غير معروف لك أطفاله لتلقي التطعيم لأول مرة، فيمكنك أن تسأله عن الكيفية التي عرف بها أن خدمات التطعيم كانت متاحة. قد يساعدك ذلك على تحديد ما إذا كان أولئك الذين حضروا الاجتماع أو الحوار المجتمعي قد أبلغوا الآخرين.

النشاط: تخطيط الحوار المجتمعي

*ستحتاج إلى ورقة عمل "خطوات إلى الاجتماعات المجتمعية" (الملحق "ج").

1. شكّل فرق تتكون كل مجموعة فيها من أربعة مشاركين.
2. نظم مربعات النشرات "خطوات إلى الاجتماعات المجتمعية" بالترتيب الصحيح.
3. تفوز المجموعة التي تنظم البطاقات بالترتيب الصحيح الأسرع بجائزة أو تقدير.
4. اقرأ الإجابة الصحيحة على مجموعة التدريب بأكملها واستفسر عما كانت لديهم أي أسئلة.
5. قد تشارك المجموعة أي نصائح لديها لاستضافة الحوارات المجتمعية الفعالة.

يمكن العثور على عينة "جدول أعمال الحوار المجتمعي" في الملحق "د".

أسئلة التفكير

- كيف يمكنك تقييم ما إذا كانت رسالتك مفهومة وما إذا قد أحدثت فرقاً في سلوك الأشخاص؟

نقاط رئيسية للملاحظة

- خطط اجتماعك المجتمعي بعناية لمعالجة عوائق السلوكيات، أو المعلومات، أو العوائق السلوكية المحددة التي يواجهها المجتمع.

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: إشراك المجتمعات والقادة المجتمعيين في الحوار

يستعرض الفيديو عملية تحديد القادة المجتمعيين وإشراكهم لزيادة قبول تلقي اللقاح.

أسئلة التفكير

- كيف يمكن أن يساعد إشراك القادة المجتمعيين في تقوية التواصل مع التطعيم؟
- من الذي يجب أن يشارك في تثقيف أفراد المجتمع وحشده؟

التصدي للإشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة



الأهداف

- معرفة ما يجب القيام به عند مواجهة الإشاعات السلبية
- تعلم التواصل بشكل فعال حول الآثار العكسية السلبية التي تعقب التطعيم
- فهم وممارسة أساليب التواصل الفعال للمخاطر

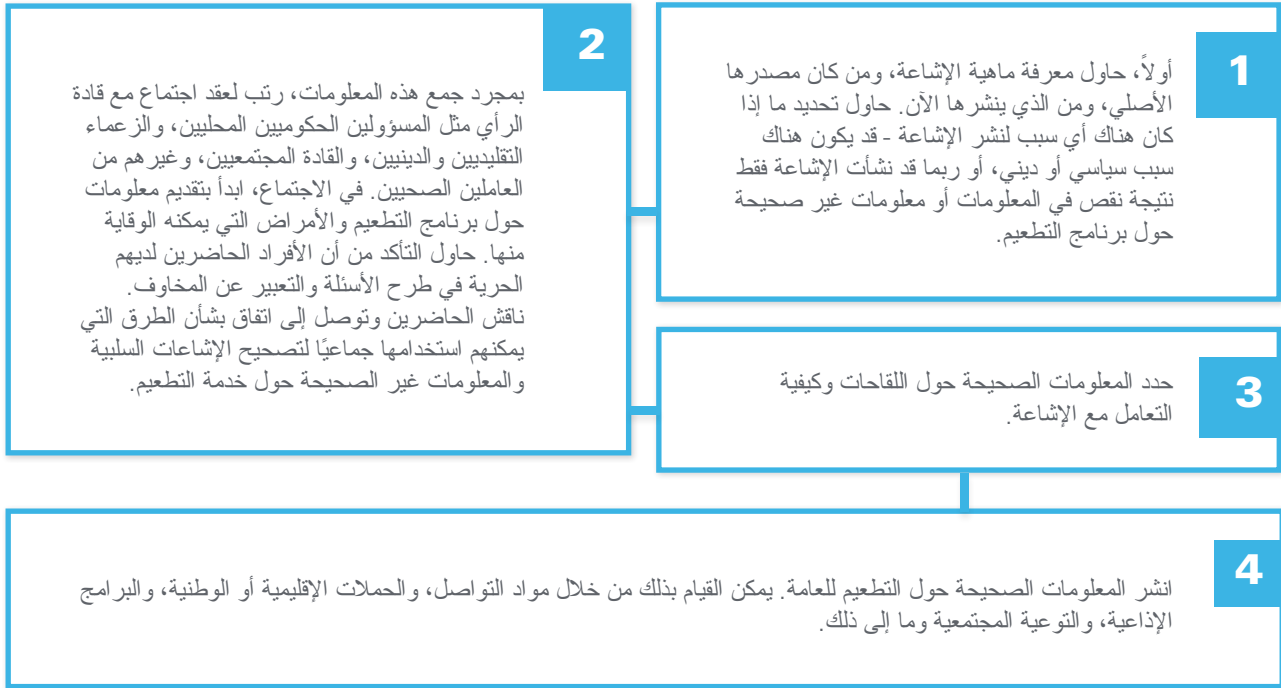
الوقاية
التي
تقلل
الخطر



قد تنتشر الإشاعات حول العواقب الوخيمة للتطعيم في المجتمعات، وعلى الإنترنت بشكل متزايد. إذا لم يتم التعامل مع هذه الإشاعات السلبية بشكل مناسب، فيمكن أن تؤثر سلبيًا على الطلب على خدمات التطعيم. يجب إبلاغ المشرف الخاص بك في أقرب وقت ممكن بأي إشاعات سلبية حول التطعيم تسمع بانتشارها. لا يمكن تنفيذ الإجراءات المقترحة التالية بمفردك. تُعد التقارير الفورية مهمة، ويجب البحث عن النصيحة قبل اتخاذ أي إجراء.

قبل القيام بهذه الأنشطة، من المهم الاستثمار في بناء الثقة داخل المجتمع. للحصول على ثقة المجتمع، من الضروري الحفاظ على سرية مقدم الرعاية والعمل؛ والتصرف بطريقة مسؤولة خلال التفاعلات مع المجتمع، وامتلاك معرفة جيدة بالمواضيع الصحية التي تقدمها، وأن تكون متاحًا عندما يحتاج المجتمع إليك. التواصل وإثبات أنك تتصرف بما يحقق مصلحة أطفالهم وأنت تلتزم بصحتهم.

الجلسة 6.1 - ما الذي يمكن فعله حيال الإشاعة السلبية



تشمل الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها للتأثير على الأشخاص الذين يصعب إقناعهم:

- حدد المجموعات المشاركة في استمرار انتشار الإشاعة/المعلومات المضللة.
- أشرك المبلغين الرئيسيين لمعرفة طبيعة الإشاعات/المعلومات المضللة وأسبابها.
- زر الأشخاص/القادة المؤثرين لإجراء مناقشات فردية مع كل منهم.
- أجر مناقشات مع القادة وأعضاء المجتمع للتصدي للإشاعات/المفاهيم المضللة.
- إذا كان ذلك مناسباً، فالنقي بممثلي وسائل الإعلام (على سبيل المثال أولئك التابعين للإذاعة والتلفزيون، والمساهمين في الإنترنت).
- ابحث عن بيانات التأييد من هيئات موثوق بها (الحكومة، قادة الكنيسة، الأخصائيين الطبيين...إلخ).
- ادعو الهيئات الجديرة بالاحترام/الموثوقة للمشاركة ومناقشة المشكلات مع أفراد المجتمع.

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: التصدي للإشاعات أو الخرافات ودور العاملين الصحيين في أحداث سلامة اللقاح
يمكن أن تتغذى الإشاعات من خلال المعرفة غير الكافية/غير الدقيقة، أو عدم الثقة في الحكومة، أو التجارب السابقة لسوء المعاملة من قبل العاملين الصحيين، أو أسباب شخصية، أو اجتماعية، أو سياسية أخرى. يوضح الفيديو استراتيجيات للتصدي للإشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة، خاصة حول سلامة اللقاح.

أسئلة التفكير:

- ما بعض الاستراتيجيات المحددة التي استخدمها الأبطال الموجودون في الفيديو للتصدي للإشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة في المجتمع؟
- من خلال تذكر تجربتك الخاصة أو تجربة شخص تعرفه، هل حدث مرة وأن استخدمت فيها استراتيجية ناجحة للتصدي للإشاعة والخرافة؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف تم ذلك؟

النشاط: التصدي للإشاعات بسرعة

1. في المجموعة الكبيرة، اطرح الأفكار حول قائمة من الإشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة.
2. سيتم تسجيل هذه الأفكار حتى يتمكن أي شخص في التدريب من رؤيتها.
3. سيقوم نصف المشاركين بنقطة دور مقدمي الرعاية، بينما يتقصد النصف الآخر دور عمال استقبال في مرفق.
4. سيتم تعيين كل من مقدمي الرعاية إلى إحدى الإشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة. سيتمصون دور مقدم الرعاية الذي يعتقد أن الإشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة صحيحة.
5. ستتم ملائمة عامل استقبال واحد مع مقدم رعاية واحد. سيحتفظ مقدم الرعاية بنفس الشخصية للنصف الأول من هذا النشاط.
6. سيكون أمام عامل الاستقبال 60 ثانية للتدريب على الرد على معتقدات مقدم الرعاية والتعامل معها بفعالية.
7. يجب أن يتظاهر عامل الاستقبال بأن هذه زيارة حقيقية مع مقدم رعاية ويستخدم المهارات التي تعلمها طوال اليوم.
8. يجب أن يتناوب عامل الاستقبال بعد 60 ثانية، ويجري زيارة وهمية أخرى مع شخصية مقدم رعاية أخرى.
9. يجب أن يتدرب كل عامل من عمال الاستقبال مع خمس شخصيات مختلفة على الأقل من مقدمي الرعاية.
10. كرر الآن الخطوات من 3 إلى 9. سيقوم المشاركون الذين لعبوا دور مقدمي الرعاية في الجولة الأولى بنقطة دور عمال الاستقبال والعكس بالعكس.
11. بعد النشاط، انضم إلى المشاركين الآخرين في إعداد رسائل للرد على كل إشاعة من الإشاعات (السيناريوهات) التي تمت إثارة الأفكار حولها ولعب دورها في الخطوة 1.



- ماذا كان الأمر الصعب حول هذا التمرين؟
- إلى أي مدى نجحت في تذكر معالجة كل نقطة من النقاط الموجودة في قائمة "ما يمكن الإبلاغ عنه خلال زيارة التطعيم"؟
- هل تشعر أنك قد تعاملت مع معتقدات مقدم الرعاية بشكل كافٍ؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فما هي الاستراتيجيات الأخرى التي يمكنك تجربتها؟

الجلسة 6.2 - الإبلاغ عن الآثار العكسية المحتملة بعد التطعيم

إن الأثر العكسي بعد التطعيم (AEFI) هو أي حدث طبي غير متوقع يتبع التطعيم؛ قد يكون أو لا يكون له علاقة سببية بالتطعيم. تضم الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم كلاً من الآثار الجانبية المعتدلة الشائعة التي تزول بسرعة والأعراض أو الأمراض النادرة جداً والأكثر خطورة، والتي تحدث معظمها في ذلك الوقت سواء مع التحصين أو بدونه. قد يكون الأثر العكسي أي علامة غير مواتية، أو غير مقصودة، أو نتائج مخبرية غير عادية، أو عَرَض، أو مرض. يمكن أن تكون الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم إما نتيجة للقاح أو عملية التطعيم، أو آثاراً مشابهة لا يرجع سببها إلى اللقاح أو عملية التطعيم ولكنها حدثت بعد التطعيم. في حالة حدوث آثار عكسية بعد التطعيم، فإن أهم شيء يجب عليك فعله هو توصيل المعلومات الصحيحة والمطمئنة في أسرع وقت ممكن. يتعين أن يعرف الأشخاص أن الخدمات الصحية على دراية بمخاوفهم، وأنه يتم التحقيق في هذه الحالة وستتم معالجتها، وسيتم إبلاغهم بأحدث المستجدات.

أسباب الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم

في الواقع، لا ترجع غالبية الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم إلى اللقاح نفسه - فالكثير منها عبارة عن آثار مشابهة، في حين أن البعض الآخر يُرجعها إلى وجود خطأ بشري أو برنامجي.

رد الفعل المتعلق بمنتج اللقاح: أثر عكسي يحدث بعد التطعيم بسبب لقاح نتيجة لخاصية أو أكثر من الخصائص الملازمة لمنتج اللقاح.

رد الفعل متعلق بعيب في جودة اللقاح: أثر عكسي يحدث بعد التطعيم بسبب لقاح نتيجة لوجود عيب جودة واحد أو أكثر في منتج اللقاح، بما في ذلك جهاز إعطاء اللقاح كما هو مقدم من قبل الشركة المصنعة.

رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم: أثر عكسي يحدث بعد التطعيم نتيجة لاستعمال أو وصف أو إعطاء غير مناسب للقاح، وهو أمر يمكن تجنب حدوثه بطبيعة الحال.



رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم	أثر عكسي محتمل
<p>محقنة غير معقمة</p> <ul style="list-style-type: none"> إعادة استعمال محقنة أو إبرة مخصصة للاستعمال لمرة واحدة محقنة أو إبرة معقمة بشكل غير صحيح لقاح ملوث أو مخففات ملوثة إعادة استعمال لقاح معاد تكوينه في جلسة لاحقة 	<p>العدوى</p> <ul style="list-style-type: none"> تقيح موضعي في موضع الحقن خراج التهاب النسيج الخلوي عدوى جهازية إنتان متلازمة الصدمة السمية انتقال الفيروس الذي يحمله الدم مثل فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)، أو التهاب الكبد B، أو التهاب الكبد C
<p>لقاح أعد بشكل غير صحيح</p> <ul style="list-style-type: none"> لقاح تمت إعادة تكوينه بعقاقير غير صحيحة أو مادة أخرى بديلة للقاح أو المخفف. 	<p>أثر المخفف أو العقاقير غير صحيحة</p>
<p>تطعيم تم حقنه في موضع خاطئ</p> <ul style="list-style-type: none"> تحت الجلد بدلاً من داخل الجلد لـ BCG سطحي جداً بالنسبة للقاح الذوفاني (الدفنيريا، والسعال الديكي، والكزاز [DPT]؛ الدفتيريا والسعال الديكي [DT]؛ ذوفان الكزاز [TT]) الأرداف 	<ul style="list-style-type: none"> رد فعل موضعي أو خراج في موضع الحقن تلف العصب الوركي (واللقاح غير فعال)
<p>لقاح تم نقله أو تخزينه بشكل غير صحيح</p>	<ul style="list-style-type: none"> زيادة رد الفعل الموضعي لقاح غير فعال
<p>تجاهل موانع الاستعمال</p>	<ul style="list-style-type: none"> رد فعل شديد يمكن تجنبه، مثل التآق

الاستشهاد: المكتب الإقليمي لجنوب آسيا بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) (2005). بناء الثقة والرد على الآثار العكسية التالية للتطعيم في جنوب آسيا: استخدام التواصل الاستراتيجي. ورقة العمل. كاتماندو، نيبال: المكتب الإقليمي لليونيسيف بجنوب آسيا.

رد فعل مرتبط بالقلق من التطعيم: أثر عكسي يحدث بعد التطعيم نتيجة للقلق حول التطعيم.

حدث مصادفة: أثر عكسي يحدث بعد التطعيم نتيجة لشيء آخر غير منتج اللقاح، أو خطأ في التطعيم، أو القلق من التطعيم.

النقاط التالية مهمة للتواصل عند مناقشة الآثار العكسية المحتملة التي تحدث بعد التطعيم:

- الآثار الجانبية العكسية التي تحدث بعد التحصين نادرة جداً.
- لا يعني حدوث الآثار العكسية أن اللقاحات غير آمنة.
- إذا كان الطفل يعاني من حمى مع ارتفاع في درجة الحرارة أو أصيب بمرض شديد بعد التحصين مباشرة، فيجب إحضاره إلى عامل صحي للحصول على المشورة و/أو العلاج.

إذا تعرض طفل لأثر عكسي، فيجب على مقدم الرعاية تدوين الحدث وتاريخه ووقته ورفع تقرير لك عنه فوراً. يجب على الطبيب، أو الممرضة، أو القسم الصحي تقديم "تقرير عن الآثار العكسية للقاح".

يجب الإبلاغ عن أي أثر عكسي يحدث بعد التطعيم بهم الوالدين أو العامل الصحي. على وجه الخصوص، يجب على عمال الاستقبال الإبلاغ عن:

- الآثار العكسية الخطيرة التي تحدث بعد التطعيم - أي الآثار العكسية التي تؤدي إلى الوفاة، أو دخول المستشفى، أو الإصابة بعجز أو إعاقة دائمة أو كبيرة، أو التي قد تهدد الحياة
- إشارات وأحداث متعلقة بلقاح 2 تم تقديمه حديثاً
- آثار عكسية تحدث بعد التطعيم قد تكون ناجمة عن رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم
- أحداث خطيرة ناجمة عن سبب غير موضح حدثت في غضون 30 يوماً بعد التحصين
- أحداث تسبب مخاوف كبيرة للوالدين أو المجتمع.

النشاط: دراسة حالة الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم

حملة كيفانجيتيس في شيمورجيا

نفذت شيمورجيا (بلد خيالي) حملة على نطاق واسع على مستوى البلاد (كيفانجيتيس) (وهي حملة خيالية للأمراض البكتيرية التي تحدث في مرحلة الطفولة والتي يمكن الوقاية منها باللقاح) في أغسطس 2018. بعد أسبوعين من بدء الحملة، بدأ عمال الاستقبال في مقاطعة سانجيمانيا في سماع أن العديد من الأسر كانت تقول إن أطفالها أصيبوا بأعراض تشمل الإسهال، والحمى الشديدة، وخراجات في موضع الحقن بعد تلقيهم لقاح كيفانجيتيس. تم إدخال خمسة أطفال إلى مستشفى المقاطعة. بشكل مأساوي، توفي طفلان من هؤلاء الأطفال في المستشفى بعد بضعة أيام. بعد أسبوع واحد من وفاة الطفلين، ارتفع عدد الأطفال الذين ذكروا أعراضاً مماثلة إلى 13 حالة. ومع ذلك، تحسنت حالة معظم الأطفال الذين تم إدخالهم المستشفى بسرعة. وفقاً لبعض مقدمي الرعاية في المستشفى، يبدو أنه قد كان هناك صبي آخر يبلغ من العمر عامين مصاباً بأعراض مماثلة في مقاطعة لوهريا القريبة قد توفي في الطريق إلى المستشفى في نفس الوقت الذي توفي فيه الطفلان الأخران. أرجع فريق التحقيق هذه الحوادث إلى ردود فعل متعلقة بخطأ في التطعيم ويجري اتخاذ الإجراءات لتصحيح سبب الخطأ.

يطالب مقدمو الرعاية بتفسير، قائلين:

- "هذا خطأكم، لماذا فعلوا هذا بنا؟ لماذا قتلتم أطفالنا؟ ما هو دافعكم؟"
- "لا نعرف حتى ما إذا كانت اللقاحات آمنة. لن نقوم بالتحصين مرة أخرى".

دراسة الحالة مقتبسة من: منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، ومنظمة الصحة العالمية. (بدون تاريخ). الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم ومهارات التواصل بين الأفراد: دورة تدريبية لمدة أربع ساعات للعاملين الصحيين. نيويورك: اليونيسيف.

أسئلة التفكير

- ما الذي يتطلبه الأمر لاستعادة الثقة بين عمال الاستقبال والمجتمعات في جميع أنحاء شيمورجيا؟
- ما الذي يجب أن يُقال لمقدمي الرعاية الذي يعاني أطفالهم من الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم؟
- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد للتعامل مع مقدم رعاية يهتم بسلامة اللقاح بسبب سوء فهم لديه حول الآثار الجانبية؟
- ما الذي كان يمكن القيام به قبل وقوع الحادث لتقليل تأثيره على ثقة الأشخاص في التحصين؟

المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الآثار الجانبية للتطعيم
تشرح المعينات السمعية هذه الآثار الجانبية الشائعة الناتجة عن التطعيمات والخطوات التي يمكن القيام بها لتقليل حدة ردود الفعل الشائعة للتطعيمات. توضح المعينات السمعية أيضاً الكيفية التي يمكن بها للآثار الجانبية أن تثير الإشاعات حول سلامة التطعيم.

أسئلة التفكير:

- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد للتعامل مع مقدم رعاية يهتم بسلامة اللقاح بسبب سوء فهم لديه حول الآثار الجانبية؟

الجلسة 6.3 - الإبلاغ عن المخاطر

أساسيات الإبلاغ عن المخاطر

- استمع إلى ما يقوله العامة.
- افهم التصورات المحلية للمرض، والحُقن، واللقاح.
- تأكد من أن الجميع يعطي نفس المعلومات المصممة وفقاً للموقف المحدد والجمهور.
- عيّن ناطقين رسميين موثوقين لتوفير المعلومات.
- تأكد من الإبلاغ بفوائد التحصين.
- تجنب المصطلحات التقنية والكلمات الطويلة أو العبارات.
- توقع نقاط التعارض وقم بإعداد ردود فعالة.

تقنيات التعامل مع وسائل الاتصال الصعبة

- يمكنك الرد على الأسئلة السلبية بإجابة إيجابية
- مثال للسؤال: "كم عدد الأطفال الذين ماتوا بسبب التحصين؟" الإجابة: "منذ بدء برنامجنا الخاص بالتطعيم، تم تحصين XX من الأطفال، وتوفي عدد قليل جداً منهم (أو لم يتوف أحد) في جميع أنحاء العالم بسبب التحصين نفسه. بدون التحصين، يكون خطر إصابة الأطفال بمرض قد يهدد حياتهم أكبر بكثير من خطر اللقاح".

- عند الرد على سؤال أو نقطة صعبة، رد على التعليق، ولكن أضف شيئاً إيجابياً.
- مثال للتعليق: "توفي شخص واحد بعد وقت قصير من تلقي اللقاح! كيف يمكنك تفسير ذلك؟" الرد: "التطعيم ينقذ الأرواح كانت الوفاة مرتبطة برد فعل تحسسي وليس بسلامة اللقاح".
- صحح المعلومات الخاطئة مباشرة.
- مثال للتعليق: "أصيب الكثير من الأطفال بفيروس نقص المناعة البشرية بعد وقت قصير من تلقي اللقاح". الرد: "أصيب طفل واحد في هذا المجتمع بفيروس نقص المناعة البشرية عندما تلقى فحصه الصحي والتحصين. كان هذا لقاحه الأول. إن النتيجة الإيجابية لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية غير مرتبطة بالتحصين".
- كن حازماً، ولكن ليس عدوانياً، واذكر الحقائق بكل بساطة وواقعية، وبطريقة ودية.
- لا تكرر أي عبارات/أسئلة سلبية في إجاباتك:
- مثال للتعليق: "أصيب بعض الأطفال بالمرض بسبب اللقاحات. لماذا ننتق التطعيم؟" الرد: "اللقاحات تنقذ حياة الأطفال".

النشاط: تدرب على الحوارات الصعبة

خلال هذا التمرين، سيتدرب المشاركون على استخدام أساسيات الإبلاغ عن المخاطر وأساليبه في وسائل الاتصال الصعبة المذكورة أعلاه للرد على الأسئلة والتعليقات العدوانية والصعبة التي يطلقها أفراد المجتمع عقب اندلاع إشاعات بوجود آثار عكسية تحدث بعد التطعيم.

1. راجع القائمتين المذكورتين أعلاه.
2. يجب أن يعمل كل مشارك مع الشخص الذي يجلس بجانبه.
3. يجب على الزوجين معاً إثارة الأفكار حول القليل من الإشاعات التي سمعها. قد تكون هذه إشاعات حقيقية في مجتمعها أو إشاعات مستمدة من بيانات أخرى.
4. ثم، يُطلب من كل زوج تحديد إشاعة من الإشاعات التي سمعها.
5. اكتب الإشاعة على السبورة أو على ورقة كبيرة معلقة.
6. استمر في التجول في جميع أنحاء الغرفة حتى تجمع قائمة بما لا يقل عن 10 إشاعات.
7. بعد ذلك، سيتم اختيار أزواج متطوعين للقيام بدور عضو في المجتمع وعامل استقبال لمناقشة الإشاعة.
8. يجب عليهم اختيار إحدى الإشاعات من القائمة التي أنشأتها المجموعة.
9. سيكون أمام الزوج دقيقتان إلى ثلاث دقائق لتمثيل حوار. يجب أن يحاولوا جعل الحوار واقعياً قدر الإمكان.
10. في نهاية الحوار، قدم تعليقاتك عن مدى تعامل عامل الاستقبال مع الإشاعة بشكل جيد.
11. كرر التمرين مع بضعة أزواج أو مع مجموعة المشاركين بأكملها.
12. يجب على المشاركين مشاركة أفكارهم حول النشاط. ما الذي كان صعباً؟ هل هذه هي الطريقة التي نتصدى بها للإشاعات عادةً؟ ما النصائح والتوصيات الأخرى التي يجب إضافتها إلى قوائم الأساسيات والأساليب؟

نقاط رئيسية للملاحظة

- تأكد من إبلاغ مشرفك والموظفين الصحيين الآخرين بما إذا كانت هناك إشاعات سلبية حول التطعيم تنتشر في مجتمعك.
- أثناء مناقشة أي أثر عكسي محتمل قد يحدث بعد التطعيم، من المهم إبلاغ مقدمي الرعاية بسلامة اللقاح، والأشياء التي يجب القيام بها في حالة مرض أي طفل مباشرة بعد التطعيم، وحقيقة أن الآثار العكسية التي تحدث بعد التحصين نادرة جداً.
- تعد جلسات التوعية الصحية المستمرة في المرفق والمجتمع عاملاً رئيسياً لمنع انتشار الإشاعات.
- تأكد من انتشار المعرفة الدقيقة حول خدمات التطعيم على نطاق واسع. يمكنك القيام بذلك عن طريق نشر إشعارات حيث يمكن رؤيتها بسهولة، وإخبار جميع عملائك بها عندما تراهم في المرفق، أو في منازلهم، أو في السوق، وما إلى ذلك.

التخطيط للعمل والختام



الأهداف

- فهم فائدة تلقي التعليقات المجتمعية واستخدامها لتحسين الخدمات
- تعلم استراتيجيات لجمع التعليقات من أعضاء المجتمع بطريقة صريحة وصادقة
- تعلم كيفية العمل مع الأعضاء المؤثرين في المجتمع الذين يؤيدون التطعيم

الوحدة الأسبوعية



الجلسة 7.1 - جمع تعليقات من المجتمع واستخدامها

تُعد التعليقات المجتمعية مكوناً أساسياً لبرنامج تطعيم فعال. يمكن أن يؤدي الاستماع إلى التعليقات المجتمعية إلى تنبيه عمال الاستقبال إلى المشكلات وتوجيه الإجراءات لمعالجتها. لضمان استمرارك في تقديم أفضل خدمة ممكنة، يجب عليك الاستماع إلى ما يقوله لك مقدمو الرعاية المجتمعات. سيؤدي هذا إلى تزويدك بالمعلومات التي تحتاج إليها لتحسين تفاعلك مع المجتمعات ومقدمي الرعاية، ولمساعدة المديرين على اتخاذ قرارات أفضل بشأن خدمات التطعيم، والتي بدورها ستحسن رضا مقدمي الرعاية وتزيد عدد الأطفال الذين يتلقون التطعيمات داخل مجتمعك في الوقت المناسب.

لماذا يتم جمع التعليقات المجتمعية؟

يمكن للتعليقات القابلة للتنفيذ أن توجه الإجراءات المفيدة. تعرف المجتمعات ما الذي يصلح لها وما الذي لا يصلح لها. إذا توفرت للأشخاص الفرصة في بيئة آمنة، فسيخبرونك بما إذا كان ما تفعله غير مرضٍ ويشيدون بك إذا كنت تفعل شيئاً ما بشكل صحيح. إذا شعر الأشخاص بالخوف من إبداء آراء نزيهة ولكنها انتقادية - على سبيل المثال، عندما يُسألون في مرفق صحي عن الخدمات أو يسألهم عامل صحي يغضب عادةً عندما يطرح الأشخاص أسئلة - فسوف يقدمون لك ببساطة الإجابات التي يعتقدون أنك تريد أن تسمعها، الأمر الذي لن يكون مفيداً. إن توفير بيئة آمنة يعني السماح لهم بمعرفة أنك حقاً تقدر تعليقاتهم وتريد استخدامها ولن تستخدم أي شيء يقولونه ضدهم. هذا أمر بالغ الأهمية؛ خلاف ذلك، فإن الأشخاص سيخبرونك فقط بما يعتقدون أنك تريد سماعه. تُعد التعليقات المجتمعية والتعليقات الفردية مفيدة لأنها يمكن أن:

- تحدد مقدمي الرعاية المعرضين لخطر عدم الاستعادة الكاملة من خدمات التطعيم
- تحدد مقدمي الرعاية الذين لا يرضون بخدمات التطعيم أو لديهم مشكلات في استخدامها (على سبيل المثال، بسبب ساعات الخدمة)
- تحدد المشكلات المتكررة وتساعدك في التصدي لها
- تساعد بسرعة وبشكل استباقي في حل المشكلات التي تنتسب في عدم رجوع مقدمي الرعاية للخدمات
- من خلال الاستماع، أظهر لمقدمي الرعاية والمجتمعات أنك مهتم بأرائهم، وساعد في بناء التفاهم والاحترام المتبادلين مما يقطع شوطاً طويلاً نحو بناء علاقة إيجابية
- تحدد مؤيدي التطعيم المحتملين

استراتيجيات للحصول على التعليقات المجتمعية
هناك أربع استراتيجيات قابلة للتنفيذ للحصول على التعليقات المجتمعية.

استطلاعات أو المقابلات الشخصية مع مقدمي الرعاية

قد تكون هذه المقابلات بسيطة في صورة مقابلات شخصية قصيرة عند ترك الخدمة حيث تسأل مقدمي الرعاية بضعة أسئلة. تُعد المقابلات الشخصية عند ترك الخدمة مفيدة لتعلم مدى نجاح عمال الاستقبال في توصيل المعلومات الأساسية مثل تاريخ العودة، ومدى فهم مقدمي الرعاية لها. ومع ذلك، لا تُعد المقابلات الشخصية عند ترك الخدمة مفيدة لتعلم الآراء حول الخدمات، حيث قد يحجم مقدمو الرعاية عن قول أي شيء بالغ الأهمية أثناء وجودهم داخل المرفق الصحي أو بالقرب منه. فكّر في الأماكن المناسبة عند تحديد مكان وكيفية إجراء المقابلات الشخصية.

استطلاعات عبر خدمة الرسائل القصيرة

على الرغم من أن الاستطلاعات التي تتم عبر الهاتف المحمول من خلال خدمة الرسائل القصيرة "SMS" أو الرسائل الرقمية يمكن أن تساعدك في الوصول إلى عدد كبير من مقدمي الرعاية بسرعة وبتكلفة زهيدة نسبياً، إلا أنه من الأهمية بمكان تفسير نتائج الدراسة بعناية للنظر في خصائص الأشخاص الذين استجابوا والذين لم يستجيبوا لها (على سبيل المثال، النوع، أو العمر، أو دخل الأسرة).

صناديق الاقتراحات

تأكد من أن الصندوق يمكن الوصول إليه بسهولة. علّق قلم جاف أو قلم رصاص في الصندوق، وضع حزمة من الورق الأبيض أو استبيانات قصيرة بجواره. اجعل الأسئلة بسيطة (على سبيل المثال، "كيف كانت الخدمة اليوم؟"). اطلب معرفة اسم عامل الاستقبال والخدمة المقدمة (التطعيم أو غيره)، بحيث يمكنك المتابعة وفقاً لذلك. لضمان قدرة مقدمي الرعاية ذوي الإلمام البسيط بالقراءة والكتابة على الاستجابة، اقترح في الحديث الصحي أنهم يطلبون من شخص ما في مجتمعهم أو مرفقهم الصحي كتابة رسائلهم.

مجموعات التركيز والمناقشات الجماعية

مجموعة التركيز هي مناقشة بين مجموعة من الأشخاص الذين يتم سؤالهم عن تصوراتهم، وآرائهم، ومعتقداتهم، واتجاهاتهم حول موضوع أو خدمة. لكي يكون هذا النوع من المناقشة فعالاً، فإنه يتطلب وجود مُجري مناقشة لتوجيه المشاركين. المناقشات الجماعية، من ناحية أخرى، تكون أقل رسمية؛ ويمكن أن يقودها عمال الاستقبال حتى لو لم يكن لديهم الكثير من الخبرة في تيسير مناقشات المجموعات. لقيادة مناقشة جماعية، ابدأ بأسئلة عامة، ثم اطرح أسئلة أكثر تعمقاً وأكثر تحديداً لفهم ما يفكر فيه المجتمع بشكل أفضل وتحديد طرق لجعل تجربة مقدم الرعاية أفضل.

لتنظيم مجموعة التركيز أو المناقشة الجماعية الخاصة بك، اطلب من 6 إلى 10 أشخاص متشابهين بطريقة ذات صلة الحضور لبضع ساعات. كوّن مجموعات منفصلة لـ:

1. مقدمي الرعاية (ذكور وإناث) الذين يتابعون جدول التطعيم لأطفالهم
2. مقدمي الرعاية (ذكور وإناث) الذين لا يقومون بتطعيم أطفالهم
3. مقدمي الرعاية (ذكور وإناث) الذين لا يتابعون جدول التطعيم
4. حموات
5. والدين شابين

إذا كان عدد قليل من الأطفال لا يتلقون التطعيمات، فيمكنك الجمع بين المجموعتين 2 و3.

استخدام التعليقات المجتمعية والإبلاغ عنها

تأكد من التصرف مع التعليقات المجتمعية والإبلاغ عن كيفية استخدامها - أو الكيفية التي تريد بها استخدامها، إذا كنت بحاجة إلى دعم لإجراء تغييرات). كحد أدنى، يجب أن تلخص التقارير الأشخاص الذين قدموا التعليقات (نوع المجيب)، وكيفية ووقت جمعها، والنتائج المستخلصة من التعليقات التي تم جمعها، والتوصيات المتعلقة بالتغييرات أو المتابعة بناءً على التعليقات. شارك التقرير مع الزملاء، والمديرين، والمشرفين، والمجتمعات.

النشاط: إعداد نموذج لنظام تعليقات

في هذا التمرين، ستقوم بإعداد نموذج لنظام تعليقات مجتمعية يمكنك تنفيذه عند العودة إلى مرفقك. سيُسمح لك لمدة 30 دقيقة بإعداد نموذج "سريع" لنظام تعليقات. يمكنك اختيار تقديم نموذجك أيًا كان اختيارك (على سبيل المثال، مسرحية هزلية، أو تقمص دور أو أغنية، أو ملصق، أو فيديو، أو دراما إذاعية).

1. شكّل فرق تتكون كل مجموعة فيها من أربعة مشاركين.
2. قم بإعداد نموذج واحد لنظام تعليقات مجتمعية مع مجموعتك. يجب عليك مراعاة ما يلي:
 - أ. هل يجب أن يكون نظام التعليقات مستنداً إلى المجتمع أم المرفق؟
 - ب. من يمكنه تقديم التعليقات وكيف؟
 - ج. هل ترتبط التعليقات بالأداء الفردي أو الأداء الكلي للمرفق؟
 - د. ما هي فئات التعليقات؟
3. يجب أن يكون النموذج شيئاً يمكن تنفيذه بسهولة بواسطة عامل استقبال.
4. سيكون أمام كل مجموعة 10 دقائق لتقديم نموذجها.
5. يجب أن تكون كل مجموعة على استعداد للإجابة عن الأسئلة التالية:
 - أ. كيف يمكنك تنفيذ هذا في بيئتهم الخاصة؟
 - ب. كيف يمكنك ترقية النظام إلى المجتمع؟
 - ج. كيف يمكنك مراقبة التعليقات ودمجها بشكل منتظم؟
 - د. كيف يجب أن تتم مكافأة عمال الاستقبال أو شكرهم بناءً على التعليقات التي يتلقونها؟
 - هـ. ما الذي يمكن أن يفعله المشرفون لدعم أي مجالات يحدد المجتمع أنها تتطلب تحسين الجودة؟
6. بمجرد أن تقدم جميع المجموعات نماذجها، يُرجى تحديد أي من أنظمة التعليقات تبدو أكثر فعالية وقابلية للتطبيق.

الجلسة 7.2 - التعبئة

في إطار جهودك التي تبذلها لزيادة تغطية التطعيم، وخفض معدلات التخلف عن التطعيم، من المحتمل أن تصادف عدة مجموعات مهتمة من الأشخاص والمنظمات. قد تشمل هذه المجموعات موظفين صحيين على مختلف المستويات، وسياسيين وواضعي سياسات، وقادة مجتمعيين، وممثلين من القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية (مثل اليونيسيف، والمؤسسة الأفريقية للطب والبحوث)، ومقدمي رعاية، وصحفيين. قد ترغب أيضاً بشكلٍ مخصص في مقابلة مجموعات صغيرة من الأشخاص الذين تم الوصول إليهم على نحو محدود من خلال برنامج التطعيم.

يمكن للمجتمعات دعم برنامج التطعيم بعدة طرق. ستساعدك أنشطة الحشد والتأييد في العمل مع المجتمع والتأثير على أصحاب المصلحة لاتخاذ إجراءات على مستوى المجتمع لتعزيز برنامج التطعيم.

يمكن لأفراد المجتمع من خلال ست طرق أساسية دعم التطعيم:

1. استخدام الخدمات
2. إبلاغ أفراد المجتمع الآخرين بخدمات التحصين والتطعيم، ومناقشة أي مخاوف وعوائق في الاستخدام، ومساعدة الأشخاص على حل المشكلات بشأن كيفية التغلب عليها
3. التعاون مع الخدمات الصحية من خلال المشاركة في التخطيطات الصغيرة
4. المساعدة في توفير الخدمات عن طريق، على سبيل المثال، التسجيل في كشف المراجعة أو السجل، وتنبيه المجتمع عندما تكون عملية توفير الخدمات على وشك البدء
5. إعطاء التعليقات بشأن الخدمات
6. المشاركة في الإجراءات الرامية إلى تحسين تجارب خدمة الأشخاص، مثل صنع شاشات الخصوصية، أو في حالات الطوارئ، إحضار اللقاح من متجر المقاطعة، وإحضاره إلى المرفق الصحي المحلي

الاجتماع مع القادة المجتمعيين

قد يشمل القادة المجتمعيون رؤساء القرى التقليديين، والزمعء الدينيين، والشيوخ، ومديري المدارس، وقادة المجموعات النسائية والشبابية. يجب أن تحاول جمع معلومات حول المجتمع الذي تعمل فيه قبل أن تقابل القادة المجتمعيين. لزيادة فعالية اجتماعك، يجب عليك تحديد المشاركين المعنيين، واتخاذ قرار بشأن جدول أعمال معهم (والمشكلات المطروحة للمناقشة)، والتأكد من أن جميع الأشخاص الذين ترغب في أن يحضروا الاجتماع على دراية بجدول الأعمال ووقت الاجتماع ومكانه. للحصول على أقصى استفادة من الاجتماع، حاول أن تعرف مقدماً ما يعرفه المشاركون بالفعل بشأن التطعيم. بناءً على ما تتعلمه، يمكنك تقديم الموضوع وإجراء مناقشات مفيدة.



تشمل بعض المشكلات المحتملة التي قد ترغب في مناقشتها مع الزعماء الدينيين:

- أي مخاوف لدى القادة والأسر بشأن التطعيم
- أي معتقدات دينية أو تقليدية حول المرض أو التطعيم
- العوائق التي قد تمنع الأشخاص من الحصول على خدمات التطعيم مثل المسافة، والتزامات العمل الموسمي، والمهرجانات أو الأعراف التقليدية، ونقص الأموال للنقل، وعدم وجود أيام أو أوقات أو مواقع ملائمة لجلسات التطعيم
- أنسب الأوقات والمواقع لجلسات التطعيم
- الطرق الممكنة للوصول إلى المزيد من الأطفال في المجتمع
- ما إذا كان يمكن تعزيز التطعيم من خلال ذكره بانتظام في التجمعات الدينية أو غيرها

التحضير للحوار: الرسائل الرئيسية

نظرًا لأن لديك فهمًا أفضل للمخاوف وأولويات أفراد المجتمع، فيمكنك البدء في صياغة الرسائل الرئيسية التي ستساعدك على إجراء مناقشات مثمرة وفعالة حول التطعيم. في التواصل الاجتماعي وتغيير السلوك (SBCC)، إن الرسالة الرئيسية هي عبارة تحتوي على نقاط رئيسية من المعلومات تساعد على تحفيز تغيير السلوك. حتى يتم تلقي الرسالة وفهمها بشكل فعال بالطريقة التي تريدها، يجب أن تتضمن الرسالة دعوة واضحة للعمل ومعالجة السلوك أو الاتجاه الذي تريد التأثير عليه. يتم إعطاء إرشادات مفيدة للتواصل الفعال بواسطة المبادئ السبعة. توفر مبادئ التواصل السبعة هذه قائمة مرجعية للتأكد من فعالية رسائلك.

المبادئ السبعة للتواصل

- الوضوح: كن واضحًا بشأن هدفك في التواصل مع شخص آخر
- الإيجاز: تمسك بنقطة الرئيسية
- الواقعية: كن محددًا فيما يتعلق بفائدة الإجراء الذي تشجعه
- الدقة: تأكد من صحة المعلومات التي تتواصل بها
- المراعاة: استجب لاحتياجات متلقيك/جمهورك، ومتطلباتهم، وعواطفهم
- الإتمام: ضمن كل المعلومات اللازمة لرد الفعل الذي تريده
- التهذيب: خذ بعين الاعتبار وجهات النظر ذات الصلة، ومشاعر المتلقي/الجمهور، وقم بخلق شعور بالثقة

النشاط: حملة التواصل

في هذا التمرين، سيتعرف المشاركون بشكل فردي على شخص مؤثر يمكن للدعم الذي يقدمه وعمله تعزيز برنامج التطعيم وتحسين التغطية في مجتمعهم. سيقومون بعد ذلك بإعداد رسائل للمناقشة مع هذا الشخص. الخطوات الرئيسية هي:

1. أولاً ا طرح الأفكار مع الأفراد في المجتمع الذين يمكنهم التأثير على تغطية التطعيم.
2. فكر في مستواهم الحالي لدعم التحسين. سيكون جمهورك المستهدف للتأييد هم الأشخاص المؤثرون الذين يمكنهم إما حشد الموارد من أجل برنامج التطعيم أو تحفيز مقدمي الرعاية وغيرهم من أفراد المجتمع للمطالبة بخدمات التطعيم واستخدامها.
3. اختر جمهورين اثنين مستهدفين.
4. قم بإعداد رسالة واحدة لكل جمهور يمكن استخدامها للوصول إلى ذلك الشخص أو المجموعة من الأفراد.
5. حدد الكيفية التي ستوصل بها هذه الرسالة إلى الجمهور من خلال، على سبيل المثال، دراما مجتمعية، أو ملصق، أو أغنية، أو دراما إذاعية.
6. ضع خطة لمشاركة الرسالة مع الأشخاص المؤثرين خلال الأسابيع القليلة القادمة.

نقاط رئيسية للملاحظة

- تُعد التعليقات المجتمعية مكونًا أساسيًا لبرنامج تطعيم فعال. يمكن أن يساعدك جمع التعليقات من المجتمع في تحديد المشكلات الأساسية، واتخاذ قرارات أفضل، وبناء علاقة إيجابية بينك وبين المجتمع.
- يمكن زيادة معدلات تغطية التطعيم وخفض معدلات التخلف عن التطعيم من خلال أنشطة التواصل مع الحشد والتأييد الفعالة؛ يمكن أن يؤثر التواصل غير الكافي مع السكان المحليين، وخاصة مقدمي الرعاية، بشكل خطير على نجاح برنامج التطعيم.
- يمكن مطالبة القادة المجتمعيين أو الزعماء الدينيين بالإعلان عن معلومات حول التطعيم للحصول على الدعم والمساعدة في تبديد الخرافات والمفاهيم الخاطئة

أسئلة التفكير

- ما بعض الرسائل الفعالة التي استخدمتها في الماضي لمناقشة التطعيم مع مقدم الرعاية وأعضاء المجتمع؟
- كيف يمكنك تحسين تلك الرسائل بناءً على المبادئ السبعة للتواصل؟
- ما الذي يمكن القيام به لدمج المزيد من التواصل المجتمعي والتوعية المجتمعية في عملك الحالي؟

الجلسة 7.3 - تطبيق مهاراتك

النشاط: جلسة توعية فردية تفاعلية عن التطعيم

تخيل أنك تستعد لإجراء جلسة مناقشة مجتمعية حول التطعيم مع مجموعة مختلطة من مقدمي الرعاية (متفاوتة في الأمية، والتردد في تلقي التطعيم، ومستويات المعرفة باللقاح). استخدم المساحة أدناه لتدوين: (أ) المعلومات الأساسية التي ترغب في مشاركتها خلال هذا الاجتماع، و(ب) كيف تخطط للتعرف على أسئلة المجتمع ومخاوفه، و(ج) كيف يمكنك تعبئة المساعدة والتعاون المجتمعيين في جعل خدمة التطعيم الأكثر نجاحًا بالنسبة لهم.

في جلسة التعلم النهائية هذه، ستطبق ما تعلمته على مدار اليوم لتخطيط مناقشة مجتمعية لجمهور مجتمع مختلط (متفاوت في الأمية، والتردد في تلقي التطعيم، ومستويات معرفة باللقاح). سيتم تسليم عروضك التقديمية بشكل فردي، ولكن سيتم تقديمها إلى مجموعة صغيرة مكونة من ثلاثة مشاركين آخرين في التدريب.

1. شكّل مجموعات تتألف كل منها من أربعة أشخاص.
2. يجب على كل شخص اختيار موضوع لتقديمه لمدة 10 دقائق. يمكنك اختيار أي موضوع ذي صلة بمقدمي الرعاية الموجودين في مجتمعك. على سبيل المثال، يمكنك محاولة التصدي لإشاعة معينة، أو معالجة آثار عكسية تحدث بعد التطعيم، أو شرح كيفية عمل اللقاحات. اختر موضوعًا سيشكل تحديًا لك لمساعدتك في أداء عملك بشكل أفضل.
3. سيكون أمامك 45 دقيقة لإعداد عرضك التقديمي. يمكنك استخدام تجاربهم السابقة، أو المهارات المكتسبة في ورشة العمل، أو معرفة زملائك أعضاء المجموعة لإعداد دروسهم.
4. يمكنك استخدام الـ 45 دقيقة لإعداد الرسائل الرئيسية وتلخيصها؛ أو مواد دعم المعلومات، والتوعية، والتواصل؛ أو الأعمال الدرامية الإبداعية، أو المسرحيات الهزلية، أو الأغاني، أو القصائد الشعرية التي يمكن استخدامها لإبلاغ مقدمي الرعاية وتحفيزهم.

تدفق العرض التقديمي

- سيكون أمام كل شخص 10 دقائق لتقديم جلسة توعية تفاعلية بالتطعيم، والتي يجب أن تتضمن فترة وجيزة من الأسئلة والإجابة.
- يجب أن يعمل أعضاء مجموعتين كـ "أعضاء مجتمعيين" أثناء "المناقشة الجماعية"، ويترحون الأسئلة ويشاركون المعلومات والقصص كما يفعل أفراد المجتمع.
- سيكون عضو إحدى المجموعتين هو المراقب. سيقوم ميسرو ورشة العمل أيضًا بدور المراقبين خلال العروض التقديمية.
- في بداية العرض التقديمي، يجب على مقدم العرض وصف جمهور أفراد المجتمع المشاركين في المناقشة.
- أفراد المجتمع أحرار في طرح الأسئلة كما يفعلون خلال جلسة حقيقية.
- بعد العرض التقديمي، يجب على المراقب تقديم تعليقات بناءة.
- كرر هذه العملية حتى يقدم كل مشارك جلس توعية مدتها 10 دقائق.

بعد أن يقدم كل مقدم عرض:

- شارك وتلقى تعليقات إيجابية وبناءة حول الكيفية التي يمكن بها لأعضاء المجموعة تحسين قدرتهم على تقديم تواصل بين الأفراد عالي الجودة.
- شارك ماذا كان الأمر الصعب حول التمرين.
- فكر في الدروس المستفادة من المناقشة.

الجلسة 7.4 - تقييم ورش العمل والاختبار اللاحق

الاختبار اللاحق

1. يُرجى إكمال الاختبار اللاحق في 20 دقيقة (انظر الملحق "أ" الاختبار المسبق/الاختبار اللاحق).
2. راجع النتائج مع المجموعة.

تقييم

1. يُرجى مشاركة أي أسئلة أو مخاوف نهائية مع مُجري المناقشات.
2. يُرجى ملء ورقة تقييم ورشة العمل (انظر الملحق "ز").
3. لا تتردد في مشاركة أي تعليقات أو أفكار ترغب فيها مع المجموعة أو مُجري المناقشة.

الجلسة 7.5 - الالتزامات والشهادات

النشاط: الالتزامات

اكتب ثلاثة التزامات ستنفذها لمواصلة تحسين تفاعلاتك بين الأفراد مع مقدمي الرعاية والعملاء.

النشاط: الشهادات

أصدق التهاني لإكمال تدريب التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم!

يأمل لك برنامج التطعيم الوطني:

- التعرف على أهمية استخدام التواصل الجيد بين الأفراد في أعمال التطعيم الروتينية لديك.
- اكتساب معرفة التواصل بين الأفراد، ومهاراتها، واتجاهاتها التي ستطبقها على التطعيم الروتيني.
- زيادة معرفتك وقدرتك على التواصل مع مقدمي الرعاية حول اللقاحات والأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.
- اكتشاف أن استخدام المهارات والاتجاهات التي اكتسبتها يجعل عملك أسهل وأكثر إرضاءً.
- ستستخدم بانتظام التقييم الذاتي للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم لتحسين أداء التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم باستمرار.



تقرير

الملحق "أ". الاختبار المسبق والاختبار اللاحق

خصص 20 دقيقة لاختبار معرفتك بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.

1. أي مما يلي يمكن أن يكون عمال الاستقبال في سياق التطعيم؟
(أ) الأطباء
(ب) الممرضة والقابلات
(ج) العاملون الصحيون المجتمعيون
(د) العاملون في مجال التوعية المجتمعية والقائمون على الحشد
(هـ) المتطوعون المجتمعيون
(و) كل ما سبق
2. أي مما يلي ليس ممارسة مرغوبة لعمال استقبال عند الإبلاغ عن التطعيم؟
(أ) بناء الثقة مع مقدمي الرعاية والعملاء
(ب) توعية وإبلاغ مقدمي الرعاية، وأفراد المجتمع، والقادة المؤثرين
(ج) التحدث بقسوة لمقدمي الرعاية
(د) معالجة المخاوف والمفاهيم الخاطئة على مستوى المجتمع
(هـ) تحفيز، وحشد، وإنشاء الطلب بشأن التطعيم
3. أي من العبارات التالية أكثر صحة عمومًا حول الإبلاغ بتغيير السلوك؟
(أ) من المهم فهم المستوى الحالي للمعرفة لدى الشخص واتجاهاته ومعتقداته لتحفيز تغيير السلوك بنجاح.
(ب) توفير معلومات جديدة لشخص ما يكفي لتغيير سلوكه.
(ج) السلوكيات سهلة التغيير.
(د) يتخذ الأشخاص قرارات مستقلة عن تأثير الأقران، والمجتمع، والإعلام.
4. ما الأسباب لاستخدام نهج يركز على العميل لخدمات التطعيم والإبلاغ عنه؟
(أ) تحسين سمعة الموظفين على مستوى المرفق والمجتمع
(ب) توفير تجارب إيجابية لا تنسى لمقدم الرعاية/العميل
(ج) تلبية احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته
(د) تقليل عدد مقدمي الرعاية/العملاء الذين يوقفون خدمات التطعيم
(هـ) كل ما سبق
5. أي مما يلي يعد مثالاً على عامل استقبال يعبر عن تفهمه لمشاعر الآخرين؟
(أ) تعرب إحدى الأمهات عن عدم يقينها بشأن سلامة اللقاحات، بينما يتجاهل عامل الاستقبال مخاوفها.
(ب) يبدأ رضيع في البكاء بعد تلقيه التحصين، لذلك يطلب عامل الاستقبال من الأم تهدئة الرضيع.
(ج) نسي أب إحضار بطاقة تطعيم طفله، وبالتالي فهو محروم من الخدمة.
(د) يشعر مقدم رعاية بالقلق من أن الحقنة ستؤلم الطفل، لذلك يشرح عامل الاستقبال بأنه يتفهم قلقها ويطمئنها إلى أن الألم سيزول بسرعة.
(هـ) وصلت جدة متأخرة لحضور موعد تحصين الطفل بعد قطع مسافة طويلة إلى العيادة، ويخبرها عامل الاستقبال بأنه أيضًا يقطع مسافة طويلة إلى العيادة لكنه لا يتأخر أبدًا.

6. أي مما يلي لا يظهر الاحترام لمقدم الرعاية (أو العميل)
أ) تشجيع مقدم الرعاية على التعبير عن أفكاره
ب) إظهار تقديرك لمعرفة مقدم الرعاية وأسئلته
ج) مقاطعة مقدم الرعاية عند التحدث
د) إظهار التعاطف إذا كان مقدم الرعاية يتحدث عن مشكلة أو مخاوف
هـ) استخدام لغة الجسد المناسبة، بما في ذلك تعبيرات الوجه اللطيفة، والتواصل المناسب عن طريق النظرات

7. ضع خطوات حل المشكلة هذه في التسلسل الصحيح:
أ) استراتيجيات طرح الأفكار لمعالجة المشكلة
ب) اختيار الحل الأفضل
ج) وضع خطة لكيفية تنفيذ الحل
د) تحديد المشكلة
هـ) اتخاذ إجراءات باستخدام الخطة
و) تحديد الاستراتيجية التي قد تكون الأكثر فعالية

8. أي مما يلي صحيح حول جهاز المناعة؟
أ) جهاز المناعة هو عدوى تؤذي الجسم.
ب) الجلد والأغشية المخاطية ليستا جزءاً من جهاز المناعة.
ج) جهاز المناعة لا يساعد الجسم على محاربة المرض.
د) اللقاحات تساعد جهاز المناعة على محاربة المرض.

9. أي من الأسباب التالية هي التي تجعل مقدم الرعاية يتردد في تحصين طفله؟
أ) تجربته الخاصة مع الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.
ب) تجربته الخاصة مع التخصين.
ج) المعلومات التي يجمعها من وسائل الإعلام، والأسرة، والأصدقاء
د) التجارب السيئة مع مزودي الخدمات.
هـ) كل ما سبق

10. أي مما يلي من الممكن أن يكون أسلوباً غير فعال للمشاركة المجتمعية؟
أ) عقد مناقشات مجموعة التركيز لمقدمي الرعاية
ب) وضع مجموعة من كتيبات المعلومات في العيادة
ج) تنظيم الاجتماعات أو الحوارات المجتمعية
د) القيام بزيارات منزلية لمناقشة التطعيم

11. أي مما يلي ليس سبباً لإجراء حوار مجتمعي؟
أ) إذا كنت تشعر بأنك لا تحظى بتقدير المجتمع وتريد أن يتم تقديرك
ب) إذا كانت لديك أعداد كبيرة من الأسر التي لا تحضر أطفالها لتلقي التطعيم
ج) إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن تلقي التطعيم
د) إذا كان قد عانى أي أطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم
هـ) إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم

12. أي مما يلي تعد طرق منهجية لجمع التعليقات المجتمعية؟
أ) المقابلات الشخصية أو الاستطلاعات مع مقدمي الرعاية
ب) استطلاعات عبر الرسائل النصية القصيرة
ج) صناديق الاقتراحات
د) مناقشات مجموعة التركيز
هـ) كل ما سبق

الملحق "ب". أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

الغرض

تم تصميم هذه القائمة المرجعية لمساعدتك على:

- تقييم عدد المرات التي تستخدم فيها مهارات التواصل الجيد بين الأفراد خلال جلسات التطعيم والتوعية/التعليم تقييمًا صادقًا
- تحديد مجالات للتحسين
- تحديد أهداف ووضع خطط لتحسين استخدامك لمهارات التواصل الفعالة بين الأفراد

كيفية استخدام هذه القائمة المرجعية

استخدم هذه القائمة المرجعية بشكل دوري (ربما يوميًا في البداية، ثم أسبوعيًا أو شهريًا). إذا كنت تشعر أنك لن تكون موضوعيًا في تقييمك الذاتي، فاطلب من زميل موثوق بتقييمك، ويمكنك أيضًا تقييم زميلك في المقابل. قد يختار المشرف الخاص بك جعل هذه القائمة المرجعية جزءًا من عملية الإشراف الداعمة الرسمية. في هذه الحالة، على سبيل المثال، يمكنك مشاركة تقييم ذاتي شهري أو ربع سنوي مع المشرف. سواءً أكان ذلك جزءًا من عملية الإشراف الداعمة الرسمية أم لا، يمكنك مشاركة جميع النتائج أو أجزاء منها مع المشرفين لتوعيتهم بالتحسينات الخاصة بك، ولطلب المساعدة في تحديد الأهداف، وللحصول على تمرين أو تدريب أثناء مواصلة العمل.

امنح نفسك الفضل في أي تحسن، مهما كان بسيطًا، وفي الحفاظ على ممارسات التواصل الجيد بين الأفراد على الرغم من التحديات التي تواجهها. امنح نفسك أيضًا الفضل في التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسينها. هذه خطوات مهمة لجعل التواصل الجيد بين الأفراد روتينًا مثل أي من أنشطتك الخاصة بالتطعيم.

فكر في مشاركة جميع النتائج أو أجزاء منها مع الزملاء للحصول على التشجيع، أو المشورة، أو الدعم أو حتى مساعدتهم في إجراء تغييرات مماثلة

تعليمات للاستخدام

تاريخ هذا التقييم: تاريخ التقييم التالي:

تاريخ الزيارة الإشرافية الداعمة التالية:

أهدافي لهذه الفترة كانت:

- 1.
- 2.
- 3.

التحدي/الهدف	مثال حديث	أنا فعلت هذا		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيراً	أبداً/ نادراً	
عملية التواصل بين الأفراد				
				رحب بمقدم الرعاية
				أشيد بإخلاص بمقدمي الرعاية لإحضار رضعهم لتلقي التطعيم
				اطرح أسئلة التطعيم الروتيني المناسبة
				استخدم المواد الداعمة ذات الصلة، بما في ذلك البطاقة الصحية، للشرح لمقدمي الرعاية
				أبلغ رسائل التطعيم الأساسية:
				○ اللقاحات التي تعطى خلال الزيارة
				○ الآثار الجانبية المحتملة وما العمل حيالها
				○ للحماية والعودة ومعهم البطاقة الصحية
				○ يوم ووقت جرعات الطفل القادمة
				تحقق من فهم مقدمي الرعاية من خلال مطالبتهم بتكرار ما تم تغطيته
				اسأل مقدمي الرعاية عما إذا كانت لديهم أي أسئلة أو مخاوف متعلقة بالتطعيم
				رد بصدق وبتفهم وبشكل مطمئن على أسئلة مقدمي الرعاية ومخاوفهم
				اطلب من مقدمي الرعاية تكرار ما يحتاجون إلى فعله
				شجّع مقدمي الرعاية
				لخص المعلومات الأساسية، بما في ذلك رسائل التطعيم الأساسية
مهارات التواصل بين الأفراد				
				تجنب تقييم مقدمي الرعاية أو توبيخهم
				تجنب استعجال مقدمي الرعاية (مارس التحلي بالصبر)
				أظهر الاحترام من خلال الاستماع بانتباه
				أظهر الاحترام من خلال نبرة صوتك

التحدي/الهدف	مثال حديث	أنا فعلت هذا		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيرًا	أبداً/ نادراً	
				أعط معلومات موثوقة وقائمة على أدلة عن اللقاحات والأمراض
				استخدم لغة بسيطة يفهمها مقدمو الرعاية
				تجنب إرهاب مقدمي الرعاية بالمعلومات
				احرص على التواصل عن طريق النظرات (عند الاقتضاء) أثناء الاستماع والتحدث
				أظهر تفهم مشاعر الآخر بشكل غير شفهي عن طريق الاهتمام بمشاعر مقدمي الرعاية
				أبدي الاهتمام بعبارات مقدم الرعاية ومشاعره لإظهار الفهم أو التأكيد عليه وشجع الحوار
				استخدم الأسئلة التي تقبل الجدل للبحث عن مزيد من المعلومات حول المخاوف أو الممارسات حسب الحاجة
				استخدم الإيماءات والردود القصيرة لتشجيع الحوار
				اجلس أو قف على نفس مستوى مقدمي الرعاية
				تأكد من عدم وجود عوائق مادية (مثل مكتب) بينك وبين مقدمي الرعاية
				ناقش المفاهيم الخاطئة أو الإشاعات عن التطعيم لدى مقدمي الرعاية وحاول تصحيحها
				أخرى:
التواصل بين الأفراد في المناقشات الجماعية بشأن التطعيم				
				قبل الجلسة، اكتشف ما يعرفه المشاركون على الأرجح عن الموضوع المقترح، ويفكرون فيه نحوه، ويفعلونه حياله
الافتتاح				
				ابدأ في الوقت المحدد
				رحّب بالمشاركين بحرارة
				قدّم نفسك
				إن أمكن، اطلب من المشاركين تقديم أنفسهم
				اذكر بوضوح الغرض من الجلسة
				اذكر المدة المتوقعة للجلسة

التحدي/الهدف	مثال حديث	أنا فعلت هذا		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيرًا	أبداً/نادراً	
التييسير				
				طمأن المشاركين
				اسأل المشاركين عما يعرفونه بالفعل عن الموضوع
				اطلب مساهمة المشارك مبكراً وكثيراً
				أبلغ المعلومات بطريقة حيوية
				استخدم المعينات البصرية، بما في ذلك الدعائم
				اسأل المشاركين عما يرونه في الوسائل البصرية
				استخدام اللغة المناسبة والمفاهيم ذات الصلة
				شجّع تبادل الأفكار بين المشاركين
				طمأن مقدمي الرعاية
				أجب عن أسئلة مقدمي الرعاية، ومخاوفهم، والعوائق التي يواجهونها
				سلط الضوء على الروابط بين الموضوع والمشكلات التي تهم مقدمي الرعاية
				خصص وقت كافٍ للأسئلة والأجوبة
				ضمن التعزيز الإيجابي لسلوكيات التطعيم
				التمس إجماع المجموعة
				أدر السلوكيات الصعبة بشكل جيد
المحتوى				
				استخدم القصة، والفيديو، والتمارين التفاعلية
				ادعو المشاركين للتحدث عما يعرفونه بالفعل

التحدي/الهدف	مثال حديث	أنا فعلت هذا		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيرًا	أبداً/ نادراً	
				<p>أشرك المشاركين في مناقشة الفوائد الرئيسية للتطعيم مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ينقذ الملايين من الأرواح كل عام ○ يقي من الأمراض الخطيرة والأضرار الدائمة ○ يوفر الوقت والمال (زيارات العيادة، والأدوية، ودخول المستشفى) ○ بحمي أولئك الذين لا يمكن تطعيمهم لأسباب صحية ○ آمن، وفعال، ومجاني ○ آين ومتى يتوفر التطعيم ○ أكمل السنة الأولى من العمر للحصول على أفضل حماية
				<p>قدّم المعلومات التي يمكن فهمها بسهولة وذات الصلة للمجموعة بأكملها</p>
				<p>ابحث عن أمثلة إيجابية من المشاركين</p>
				<p>استخدم أمثلة إيجابية من المجتمع</p>
				<p>أشرك المشاركين في مناقشة الرسائل الرئيسية للتطعيم:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ اللقاحات والأمراض التي تقي منها ○ الآثار الجانبية المحتملة وما العمل حيالها ○ أهمية حماية البطاقة الصحية، والرجوع إليها، والعودة بها ○ جدول التطعيم (عدد وتوقيت الزيارات)
شجّع على المشاركة الكاملة				
				<p>اطلب من المشاركين أمثلة</p>
				<p>شجّع المشاركين على الرد على بعضهم البعض حسب الاقتضاء</p>
				<p>اطلب من المشاركين أن يؤكدوا ما قلته بكلماتهم أو لغتهم (إذا كانت الجلسة بلغة مختلفة)</p>
				<p>حلّ مشكلة معاً (على سبيل المثال، كيفية تتبع البطاقة الصحية)</p>
				<p>لا توبخ المشاركين أو تخرجهم</p>
				<p>قم بإجراء توازن عند التواصل عن طريق النظرات حول المجموعة عند التحدث</p>

التحدي/الهدف	مثال حديث	أنا فعلت هذا		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيرًا	أبداً/نادراً	
				اسأل المشاركين الجوليين أسئلة سهلة، ثم أثنى عليهم
				عزز المشاركة مع التواصل الشفهي وغير الشفهي
				قم بغناء أغنية معاً، ويفضل أن تكون مرتبطة بالموضوع
الختام				
				لخص النقاط الرئيسية الواردة من المناقشة
				اطلب من المشاركين تلخيص النقاط الرئيسية
				اقترح أو راجع الإجراءات المتفق عليها من قبل المشاركين
				اطلب من المشاركين رفع أيديهم لإظهار التزامهم بالتطعيم الكامل لأطفالهم
				اشكر المشاركين وشجعهم على جهودهم لحماية أطفالهم
				اشكر المشاركين وأثنى عليهم لمشاركتهم
				أبلغ المشاركين حول الجلسة القادمة
				اطلب من المشاركين التعليق على الجلسة
				أنشطة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم الأخرى
				راجع كتيب المشارك المعني بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
				راجع الأسئلة الشائعة عن التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
				حدد أو أنشئ مواد مفيدة ووسائل بصرية
				اعقد اجتماعات مجتمعية
				قم بإجراء زيارات منزلية
				تواصل مع القادة المجتمعيين وشجعهم على دعم التطعيم
				تابع مع مقدمي الرعاية الذين لديهم أسئلة أو مخاوف
				تابع مع مقدمي الرعاية الذين فات أطفالهم موعد تطعيم محدد

التحدي/الهدف	مثال حديث	أنا فعلت هذا		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيرًا	أبداً/نادراً	
				ساعد مقدمي الرعاية على التغلب على العقبات لاستكمال التطعيم في الوقت المناسب
				حلّ المشكلة وحدك
				حلّ المشكلة مع الزملاء
				ابحث عن إرشادات مشرفي للتغلب على التحدي
				شارك الممارسات الناجحة مع الزملاء

التغيرات التي أراها من استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد على عملي:

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد على مقدمي الرعاية/العملاء لدي:

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد على حياتي/توقعاتي:

أخرى:

الأشياء/التحديات التي جعلت من الصعب ممارسة مهارات التواصل الجيد بين الأفراد:

أفكار للتغلب على هذه التحديات:

سأحاول تنفيذ الأفكار التالية:

الملحق "ج". خطوات إلى الاجتماعات المجتمعية

يجب قراءة الجدول من أعلى إلى أسفل، ثم من اليمين إلى اليسار. اقتطع المربعات، ثم وزعها على الفرق لنشاط طلب.

سَهِّل الحوار، وإتاحة الوقت للأسئلة	ناقش الاجتماع مع القادة المحليين والأشخاص المؤثرين؛ ادعهم للحضور، حسب الاقتضاء	اتخذ قرارًا بشأن الغرض من الحوار
وثق الأسئلة، والمخاوف، وإجراءات المتابعة اللازمة	ابحث في الموضوع المراد تغطيته	حدد الجمهور المستهدف
ضع خطة عمل لمعالجة أي مشكلات تثار خلال الاجتماع	قم بإعداد نقاط التحدث الرئيسية، وجدول أعمال الاجتماع، والمواد ذات الصلة	حدد الاتجاهات، والمعتقدات، والسلوكيات، والتصورات التي يجب معالجتها
تابع حضور الاجتماع	عزز الاجتماع من خلال قنوات الاتصال ذات الصلة	اختر تاريخًا، ووقتًا، ومكانًا

الملحق "د". عينة من جدول أعمال الحوار المجتمعي

1. قدّم نفسك وقدّم الفريق إلى المجتمع أو المجموعة. إن أمكن، اسمح للمجموعة بتقديم نفسها أيضًا.
2. ألقى محاضرة تمهيدية موجزة.
3. في المقدمة، اشرح الهدف للمجتمع، وقم بخلق بيئة مواتية للتعلم والمشاركة. يمكنك إخبار المجتمع بأنك أنت وفريقك قد جئتما للعمل مع المجتمع للمساعدة في تحسين رفايته.
4. أخبر المشاركين بأنك ترغب في تركيز مناقشة اليوم على التطعيم في مرحلة الطفولة للوقاية من بعض تلك المشاكل الصحية، وتريد منهم أن يشاركوا بالكامل في المناقشة، مع مشاركة أفكارهم، وتجاربهم، وآرائهم.
5. اسأل المشاركين عما إذا كانوا قد رأوا أطفالاً يعانون من أمراض يمكن الوقاية منها باللقاحات في مجتمعهم. اسأل المشاركين عن الكيفية التي يمكنهم بها حماية أطفالهم من هذه الأمراض. وجه المناقشة إلى نقطة قرر فيها المشاركون أنفسهم أنه يجب القيام بشيء ما لحماية الأطفال في مجتمعهم.
6. أظهر للمشاركين صورة للأطفال الأصحاء والسعداء مع والديهم. اسمح للمشاركين بالتعليق على ما يرونه في الصورة السعيدة، ودعهم يناقشوا ما إذا كانوا يرون العديد من هذه الأسر في مجتمعهم.
7. اسأل المشاركين عن غرض التطعيم في مرحلة الطفولة وفوائده بحسب اعتقادهم. اسأل المشاركين عن الأمراض والمشاكل الصحية التي يعتقدون أن التحصين يمكن أن يقي منها. ناقشهم وساعدهم على التفكير في المزيد من الفوائد أو أضف إلى أفكارهم عند الضرورة.
8. اسأل المشاركين عن سبب عدم تحصين بعض الأطفال في المجتمع على النحو الموصى به. لماذا من الصعب على بعض الأسر القيام بذلك؟
9. قسّمهم إلى مجموعات مكونة من ستة إلى ثمانية أفراد، واطلب منهم التفكير في الخطوات التي يمكنهم اتخاذها لضمان تطعيم جميع الأطفال في مجتمعهم بالكامل. اسمح لهم بكتابة كل اقتراح على ورقة أو اختر أحد أعضاء المجموعة للتذكّر وإبلاغ المجموعة الكاملة.
10. اطلب من الجميع أن يجتمعوا مرة أخرى لتقديم أفكارهم.
11. اطرّح الأسئلة التالية في الجلسة العامة:
 - أ. من هم الأشخاص الأكثر تأثيراً الذين يمكنهم العمل معهم لإحداث التغيير المنشود؟
 - ب. ماذا سيحدث إذا لم نحقق التغيير المنشود؟
12. اختتم بمشاركة رسائل التطعيم الرئيسية ذات الصلة بالمشاركين (مثل لقاحات الطفولة الموصى بها، والحاجة إلى إعادة الأطفال لتلقي جميع جرعات اللقاح الخاصة بهم في الوقت المحدد لحمايتهم بشكل أفضل، وقيمة البطاقة الصحية والحاجة إلى إحضارها في كل زيارة، وطرق إقناع الأسر الراضية لتحصين أطفالهم).
13. اسأل المشاركين عما إذا كانت لديهم أي أسئلة. أجب عن الأسئلة التي يمكنك الإجابة عليها. التزم بمتابعة الإجابات على من لا تعرفهم.

الملحق "ه". المعينات: نصائح لاستخدام مواد دعم التطعيم بفعالية

إن مواد المعلومات والتوعية والتواصل (IEC) هي معينات بصرية أو سمعية تساعد مزودي الخدمات ومقدمي الرعاية على فهم وتذكر المعلومات حول الأمراض، والوقاية، والعلاج، والسلوكيات الصحية، وغيرها من الموضوعات الصحية بشكل أفضل. يمكن استخدام المواد والوسائل البصرية والسمعية أثناء المناقشات الجماعية أو أثناء جلسات التواصل بين الأفراد التي تتم بين شخصين.

تعمل مواد المعلومات والتوعية والتواصل على تحسين التواصل من خلال:

- المساعدة في شرح المعلومات المعقدة
- العمل بمثابة تذكير لنقاط الحديث
- تبسيط المعلومات المعقدة
- إنشاء حوار
- تعزيز النقاط والرسائل الرئيسية

كيفية استخدام مواد المعلومات والتوعية والتواصل

تعرف على المواد المقدمة خلال ورشة العمل هذه وألق نظرة جديدة على المواد التي لديك بالفعل. تأكد من أنها مُحدّثة، وأن الوسائل البصرية واللغة مناسبة ثقافياً. تدرّب على استخدام أي مواد قبل استخدامها مع مقدمي الرعاية والمجتمعات، بحيث تكون متأكدًا من معرفتك بما تحتويه وبالمكان الذي يمكنك العثور فيه على المعلومات التي تريدها.

نصائح لاستخدام الألواح الورقية القلابية

عند استخدام لوح ورقي قلاب، واجه دائمًا أعضاء المجموعة. أمسك اللوح الورقي القلاب حتى يتمكن أي شخص في المجموعة من رؤيتها. إذا كانت المجموعة كبيرة الحجم، فتجول في جميع أنحاء الغرفة باستخدام اللوح الورقي القلاب لمنح الجميع فرصة لرؤية كل صورة. احفظ النقاط الرئيسية ولكن اشرحها بكلماتك الخاصة. بعد مناقشة اللوح الورقي القلاب، لخص (أو اجعل المشاركين يلخصون) الرسائل الرئيسية - ما يحتاجون إلى تذكره حقًا.

نصائح لاستخدام الفيديو أو الصوت

تعرف على ما تريد تحقيقه باستخدام الفيديو أو الصوت - ما هو هدفك؟ إذا كان الفيديو أو الصوت لن يساعدك في تحقيق هدفك، فابحث عن شيء آخر يحقق هدفك. إذا كان الفيديو أو الصوت طويلًا، فحدد المقاطع التي سيتم تشغيلها ومكان إيقاف المناقشة مؤقتًا. قدّم الفيديو أو الصوت، ثم شغله. راقب ردود فعل الجمهور لتعطيك أدلة حول ما يجب مناقشته بعد التشغيل. أوقف الفيديو أو الصوت مؤقتًا في الأماكن المناسبة للمناقشة أو تلقي الأسئلة. عند مناقشة الفيديو أو الصوت، اترح أسئلة حول ما شاهدته/سمعته الجمهور، وشعر به، وأحبه، ويمكن أن يتعلّق به. يمكنك استخدام أو اختيار أي دليل مناقشة يصاحب الفيديو أو الصوت.

نصائح لاستخدام الكتيبات، وبطاقات المناقشة، والنشرات، والملصقات

إذا كنت تستخدم مصدرًا مصورًا، فاسأل مقدم الرعاية عما يحدث في الصور. أضف إلى ما قاله مقدم الرعاية لتوضيح كل صفحة من المواد إلى مقدم الرعاية. أثير إلى الصورة أثناء مناقشتها. راقب مقدمي الرعاية لمعرفة ما إذا كانوا في حيرة أو قلقين. إذا كانوا كذلك، فشجعهم على طرح الأسئلة ومناقشة أي مخاوف.

عند الإمكان، أعط المواد لمقدمي الرعاية واقتراح عليهم مشاركة المواد مع الآخرين، حتى إذا قرروا ضد الممارسة الصحية التي تمت مناقشتها.

الملحق "و". التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم في أماكن المخيمات

يُعد التطعيم في مخيمات اللاجئين/النازحين داخليًا (IDP) أمرًا بالغ الأهمية، لأن سكان المخيم غالبًا ما يأتون من أوضاع تدهورت فيها الرعاية الصحية بسبب الحرب أو غيرها من الكوارث. في مثل هذه الحالات، لن يكون قد تم تحصين العديد من الرضع والأطفال قبل الوصول إلى المخيم (و/أو ليس لديهم سجلات بالتطعيمات السابقة). تقشي الأمراض المعدية - مثل الحصبة، وشلل الأطفال، والخناق، وأمراض الجهاز التنفسي الأخرى، والتهاب الكبد، والكوليرا، والحمى الصفراء - شائعة جدًا. إن الأطفال عرضة لذلك بشكل خاص. غالبًا ما تدخل المعسكرات في وضع الحملة استجابة لمثل هذا التقشي، ويحاول الكثيرون إجراء التطعيم الروتيني أيضًا.

في ما يلي بعض تحديات التواصل الشائعة في أماكن المخيمات:

- قد لا يثق سكان المخيم في العاملين الصحيين المحليين لأنهم يخشون أن ينظر إليهم السكان المحليون على أنهم عبء ثقيل. ولذلك، يجب أن يبذل عمال الاستقبال المحليون جهدًا خاصًا لكسب ثقة مجموعات اللاجئين/النازحين داخليًا.
- قد ينتمي عمال الاستقبال وسكان المخيمات لثقافات مختلفة للغاية، مما يجعل من الصعب ضمان حدوث ارتباط ثقافي/ملائم للرسائل والتدخلات
- أنشئ حاجة للوعي، والترجمة، وفهم المعتقدات، وأنظمة المعتقدات، والمصطلحات، والمفاهيم المرضية
- قدّم بشكل جهدي مجموعة مختلفة من المشكلات المتعلقة بالمساواة عن تجارب البلد المضيف - مثل التوازن بين الجنسين واعتبارات الوضع الاجتماعي والاقتصادي (بما في ذلك عندما تنتهي الطبقات المختلفة سابقًا في نفس الوضع الاجتماعي والاقتصادي)
- العوائق اللغوية بين عمال الاستقبال وسكان المخيم
- نظم المعسكر الصحية التي تعاني من نقص في عدد الموظفين وإرهاقهم أكثر من النظم الصحية المنتظمة في البلد المضيف أو البلد الأصلي
- المزيد من المفاهيم الخاطئة أو تلك المختلفة حول اللقاحات أكثر مما هو مألوف من عمال الاستقبال
- الرضا عن النفس أو إعطاء أولوية منخفضة للتطعيم بالنظر إلى الأشياء الأخرى التي يجب على السكان التعامل معها (مثل الصدمات، وعدم كفاية الغذاء، والمياه، والصرف الصحي، والأمن)
- معتقدات دينية أو فلسفية مختلفة تؤثر على قبول اللقاح

الملحق "ز". أسئلة تقييم ورشة العمل

1. ما الموضوعات التي تمت تغطيتها في التدريب وجدتها أكثر صلة؟
2. ما الأنشطة التي أعجبتك أكثر من غيرها؟
3. ما الذي أعجبك أقل في التدريب؟
4. ما الذي كان يمكن عمله لتحسين الجلسات؟
5. ما الموضوعات التي كنت تفضل وقتاً إضافياً لها؟
6. هل تشعر أنك واثق من تطبيق ما تعلمته في التدريب على عملك؟
7. ما الطرق التي ألهمتكم بها ورشة العمل للتغيير أو تقديم أفكار جديدة في عملك؟ يرجى التوضيح.
8. من برأيك سيستفيد أكثر من هذه الدورة التدريبية؟
9. هل توجد أي تعليقات واقتراحات أخرى؟

ملاحظات

ملاحظات

©UNICEF/Markisz



التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
تغيير طريقة الحوار عن التطعيم

