

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ РОБОТИ ЦЕНТРІВ ВАКЦИНАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ ТА ПУНКТІВ ЩЕПЛЕНЬ

Належна робота платформ вакцинації залежить від партнерства та тісної співпраці органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, закладів охорони здоров'я, громадськості та приватного сектору.

Для забезпечення якості та продуктивності роботи центрів вакцинації населення та пунктів щеплень необхідний щоденний моніторинг та аналіз кращих кейсів і прогалін, які є у роботі.

Аналізуйте щоденно роботу центрів вакцинації населення та пунктів щеплень щодо таких параметрів:

- **черга:** коли найбільша черга, причину скупчень, як це можна виправити, чи зручний графік для тих, хто до вас приходить на вакцинацію;
- **скарги:** на що скаржаться відвідувачі, які є звернення щодо центру вакцинації/пункту щеплення на контакт-центр МОЗ (такі дані є у регіонального координатора з вакцинації), у соцмережах, на основі анкетування відвідувачів тощо;
- **інформування:** чи зазначений центр вакцинації/пункт щеплення ЦВН та графік роботи на сайті <https://vaccination.covid19.gov.ua>, чи є інформація у ЗМІ, інших офіційних сайтах громади; чи є зрозуміла навігація; чи є доступні брошури чи ліфлети про вакцини, які використовують; чи розміщені банери, відеоролики тощо.

<b>Генерація попиту &gt;&gt;&gt;</b> (генерація бажання людей вакцинуватися, пояснення про вакцини в доступній формі, залучення лідерів думок, заохочення)	<b>Пропозиція</b> (розгортання більшої кількості доступних платформ вакцинації та поінформованість людей про них)
---	--

### КРИТИЧНІ МОМЕНТИ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ РОБОТИ

#### Організаційні процеси

1. При одночасній роботі з різними вакцинами потрібно враховувати процеси зберігання, використання вакцин та ін'єкційних матеріалів, оскільки вони відрізняються залежно від виробників та інструкцій до імунобіологічних препаратів.

2. **З метою мінімізації черг забезпечте електронний запис на конкретний час.**

3. **Розмежуйте на два потоки пацієнтів на первинну вакцинацію всіх охочих (жива черга) і пацієнтів, хто прийшов на повторну (первинну) вакцинацію за направленням сімейного лікаря/за записом.**

**Перед пунктами щеплення та центрами вакцинації не повинно бути довгих черг. Мінімізувати їх можна шляхом правильної організації, а також відкриття більшої кількості точок вакцинації!**

4. **Забезпечте доступом до швидкісного Інтернету та комп'ютерами (ноутбуками) для можливості внесення даних про проведені щеплення.**

Надайте медичному персоналу контакти служби МІС (медичної інформаційної системи) для зв'язку у випадку виникнення запитань (!)

5. Зробіть зручними зони очікування “до” та “після” вакцинації. Забезпечте доступом до питної води, ЗІЗ, антисептиків (!)

6. Забезпечте умови для вакцинації осіб з інвалідністю, обмеженням мобільності тощо.

7. Перегляньте та оптимізуйте графік роботи ЦВН - у випадку коли це торговий центр – забезпечте його роботу з 11-12:00 до більш пізнього часу – 21:00 (!)

8. Забезпечте отримання зворотнього зв'язку від пацієнтів щодо роботи центру вакцинації/пункту щеплення (обов'язкове опитування відвідувачів про те, що сподобалось, а що потрібно покращити тощо).

9. Розробіть систему мотивації для лікарів, які запрошують пацієнтів на щеплення/проводять вакцинацію (за зразком як це роблять в інших країнах) (!)

10. Забезпечте щоденний контроль мінімальної кількості добових щеплень та аналіз результатів, помилок (!)

11. Організуйте за потреби виїзні вакцинації у віддалені населені пункти, щеплення біля храмів у вихідні дні (за погодженням з релігійними служителями).

### Людський ресурс

1. Враховуйте дефіцит людського ресурсу, залучайте студентів старших курсів медичних закладів освіти (як реєстраторів, вакцинаторів тощо), залучайте волонтерів, громадські організації, зокрема, Червоний Хрест.

**2. Побудуйте правильно процеси: використовуйте щонайменше 4 – 5 реєстраторів на 1 вакцинатора (!), залучайте волонтерів до цього процесу.**

**При правильній організації для мінімізації черг спершу має бути зона, де реєстратори вносять дані, а далі зона, де проводиться щеплення.**

Також визначте місце, де пацієнти зможуть заздалегідь заповнити інформаційну згоду, очікуючи щеплення, аби зменшити витрати часу на це. Подбайте про необхідну кількість надрукованих форм (!)

3. Залучайте волонтерів, студентів для першочергового запрошення на вакцинацію осіб, з груп ризику, які знаходяться в живій черзі. Забезпечте періодичне надання інформації та маршрутизацію живої черги, яка утворилася на вході до центру вакцинації/пункту щеплення.

4. Визначте відповідального за роботу ЦВН, аби він був постійно на місці та управляв процесами і **що важливо** – контролював кількість добових (запланованих) щеплень.

### Інформування

1. Використовуйте розроблену навігацію, банери та сувенірну продукцію, яка доступна за посиланням: [bit.ly/3gZjfbU](http://bit.ly/3gZjfbU). Сувенірну продукцію можна надавати всім відвідувачам чи, наприклад, кожному десятому/сотому відвідувачу.

2. Забезпечте розміщення інформаційних матеріалів про вакцинацію (афіші, ліфлети, листівки).

**3. Заздалегідь інформуйте пацієнтів про дату отримання 2 дози вакцини, можливі реакції після проведення щеплення та з якими симптомами потрібно звернутись до лікаря.**

Повідомляйте, що Міжнародне свідоцтво про вакцинацію можна отримати відразу (якщо це стаціонарний пункт) або у сімейного лікаря. Також, якщо дані в електронну систему охорони здоров'я внесені коректно, то через сервіс «Дія» можна згенерувати COVID-сертифікат.

Пояснення різниці між документами: <https://moz.gov.ua/article/news/covid-sertifikat-ta-mizhnarodne-svidoctvo-pro-vakcinaciju-riznicja-mizh-dokumentami-ta-jak-ih-vikoristovuvati>

*Типові питання: 1) паперові документи в «Дію» внести не можна, бо сертифікат з «Дії» генерується автоматичним шляхом на основі даних, внесених до ЕСОЗ; 2) цифрові сертифікати по негативному результату ПЛР-тесту та одужанню від COVID-19 ще не впроваджено; паперової довідки про одужання наразі чинним законодавством не передбачено; 3) на паперовому Міжнародному свідоцтві QR-коду не передбачено жодними вимогами*

**4. Разом із пресслужбою ОДА/КМДА та місцевої ради інформуйте ЗМІ, пацієнтів про діяльність центру вакцинації/пункту щеплення, зокрема, про графік роботи та як записатись.**

**5. Залучайте до запрошень на щеплення, комунікацій лідерів думок, священнослужителів тощо.**