



Proiectul nr. 2021-1-RO01-KA220-VET-000033055

**Împuternicirea asistenților medicali și a profesioniștilor din domeniul sănătății pentru a promova vaccinarea și a combate reticența față de vaccinuri - IENE PROVAC**

## Learning Tools

### MODULUL 4. COMPETENȚĂ CULTURALĂ - TEMA 2. ÎMPUTERNICIRE

*Victor Dudau, Liliana Nica*

*Edunet Organization, Romania*

#### 1. INTRODUCERE

Eforturile de a crește acoperirea vaccinării și de a construi încrederea în imunizări necesită o colaborare strânsă și o comunicare între lucrătorii din domeniul sănătății și indivizii (pacienți, părinți, îngrijitori sau copii), precum și toți actorii cheie în domeniile imunizării.

Implicarea oamenilor pentru a participa la deciziile legate de imunizarea lor este o modalitate care poate conduce la reducerea ezitării la vaccin.

#### 2. SCOP

Scopul acestui instrument este de a împuternici lucrătorii din domeniul sănătății în promovarea vaccinării, creșterea încrederii oamenilor în imunizare și ajutarea populației vulnerabile să ia deciziile corecte pentru imunizare.

#### 3. REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

- Îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților practice de promovare a vaccinării pe principii bazate pe dovezi.
- Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților necesare pentru abilitarea populației vulnerabile în problemele relevante legate de imunizare

#### 4. CADRUL TEORETIC

---

## 4.1. CONCEPTE ȘI DEFINIȚII

### **Implicarea pacientului**

Implicarea în asistența medicală este atât un drept, cât și o datorie: „Oamenii au dreptul și datoria de a participa individual și colectiv la planificarea și implementarea asistenței medicale.” (Declarația de la Alma-Ata, 1978).

„Pacienții își asumă un rol activ în activități sau decizii care vor avea consecințe asupra comunității pacienților, datorită cunoștințelor specifice și experienței lor relevante ca pacienți” (Manualul Value+, 2013).

### **Împuternicirea pacientului**

Implicarea și împuternicirea pacientului sunt strâns legate. Împuternicirea pacientului este definită ca „un proces prin care oamenii obțin un control mai mare asupra deciziilor și acțiunilor care le afectează sănătatea” (Raportul SAGE Working Group on Vaccine Hesitancy, 2014).

„Intervențiile de împuternicire urmăresc să echipeze pacienții cu capacitatea de a participa la deciziile legate de starea lor în măsura în care doresc să facă acest lucru; să devină „co-manageri” ai stării lor în parteneriat cu profesioniștii din domeniul sănătății și să dezvolte încrederea în sine, stima de sine și abilități de adaptare pentru a gestiona impactul fizic, emoțional și social al bolii în viața de zi cu zi.” (EMPATHIE, 2014).

Împuternicirea pacienților la imunizare este un proces educațional pentru a ajuta oamenii să-și dezvolte cunoștințele, abilitățile, atitudinile și gradul de conștientizare de sine necesare pentru a-și asuma în mod eficient responsabilitatea pentru deciziile lor legate de imunizare.

Împuternicirea pacientului include alfabetizarea în domeniul sănătății, luarea de decizii în comun și auto-gestionarea.

### **Educație în domeniul sănătății**

Educația în domeniul sănătății este un aspect cheie al împuternicirii. Educația în domeniul sănătății este mai mult decât informație. Este „legată de alfabetizare și implică cunoștințele, motivația și competențele oamenilor de a accesa, înțelege, evalua și aplica informații despre sănătate pentru a emite judecăți și a lua decizii în viața de zi cu zi cu privire la îngrijirea sănătății, prevenirea bolilor și promovarea sănătății pentru a menține sau îmbunătăți calitatea vieții pe parcursul vieții.” (Literație în sănătate – partea 2: dovezi și studii de caz, 2010).

Intervențiile direcționate de educație în domeniul sănătății pot fi deosebit de utile pentru a ajunge la anumite grupuri vulnerabile, cum ar fi tinerii și bătrânii, persoanele cu boli mintale și familiile acestora și grupurile minoritare/migrante sau marginalizate socio-economic.

### **Interviu motivațional (MI)**

MI este o tehnică de interviu care urmărește să întărească motivația și angajamentul persoanei intervievate. Este mai puțin despre faptul că profesionistul din domeniul sănătății vorbește cu pacientul/îngrijitorul și mai mult despre lucrul cu ei. Este conceput pentru a întări motivația personală și angajamentul față de un anumit obiectiv, prin atragerea și explorarea propriilor motive pentru schimbare ale persoanei într-o atmosferă de acceptare și compasiune (Rollnick et al., 2008).

MI se bazează pe trei componente principale: spiritul de a cultiva o cultură a parteneriatului și a compasiunii; procesele pentru a stimula implicarea în relație și pentru a concentra discuția pe ținta schimbării; și abilitățile care permit furnizorilor de servicii medicale să înțeleagă și să abordeze preocupările reale ale pacientului/îngrijitorului individual. (Gagneur, 2020.).

#### 4.2. CE SPUNE CERCETAREA PE ACEASTĂ TEMĂ

**What is Patient-Centred Healthcare? A review of Definitions and Principles. (2005). International Alliance of Patients' Organizations. Available at <https://www.iapo.org.uk/sites/default/files/files/IAPO%20Patient-Centred%20Healthcare%20Review%202nd%20edition.pdf>**

Împuternicirea pacientului este unul dintre elementele cheie ale asistenței medicale centrate pe pacient. Poate fi văzută atât ca o condiție prealabilă, cât și ca un rezultat al asistenței medicale centrate pe pacient, un scop, precum și un proces.

Cele cinci principii asistenței medicale centrate pe pacient sunt:

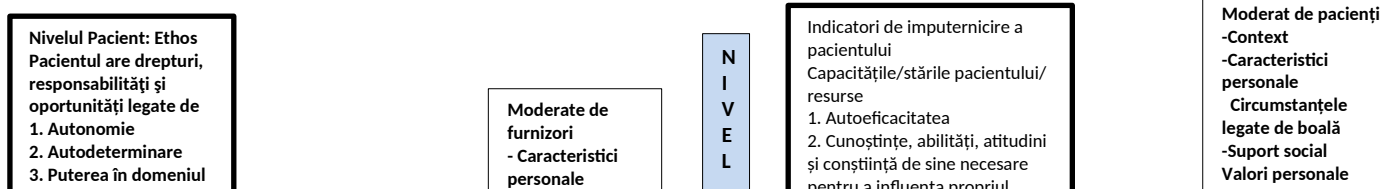
1. Respect pentru nevoile, preferințele, autonomia unice ale pacienților.
2. Alegerea opțiunii de tratament adecvate care se potrivește cel mai bine nevoilor pacienților.
3. Împuternicirea și implicarea pacientului în deciziile care privesc sănătatea lui
4. Acces la servicii și asistență sigure, de înaltă calitate și adecvate.
5. Informații de încredere, relevante și de înțeles.

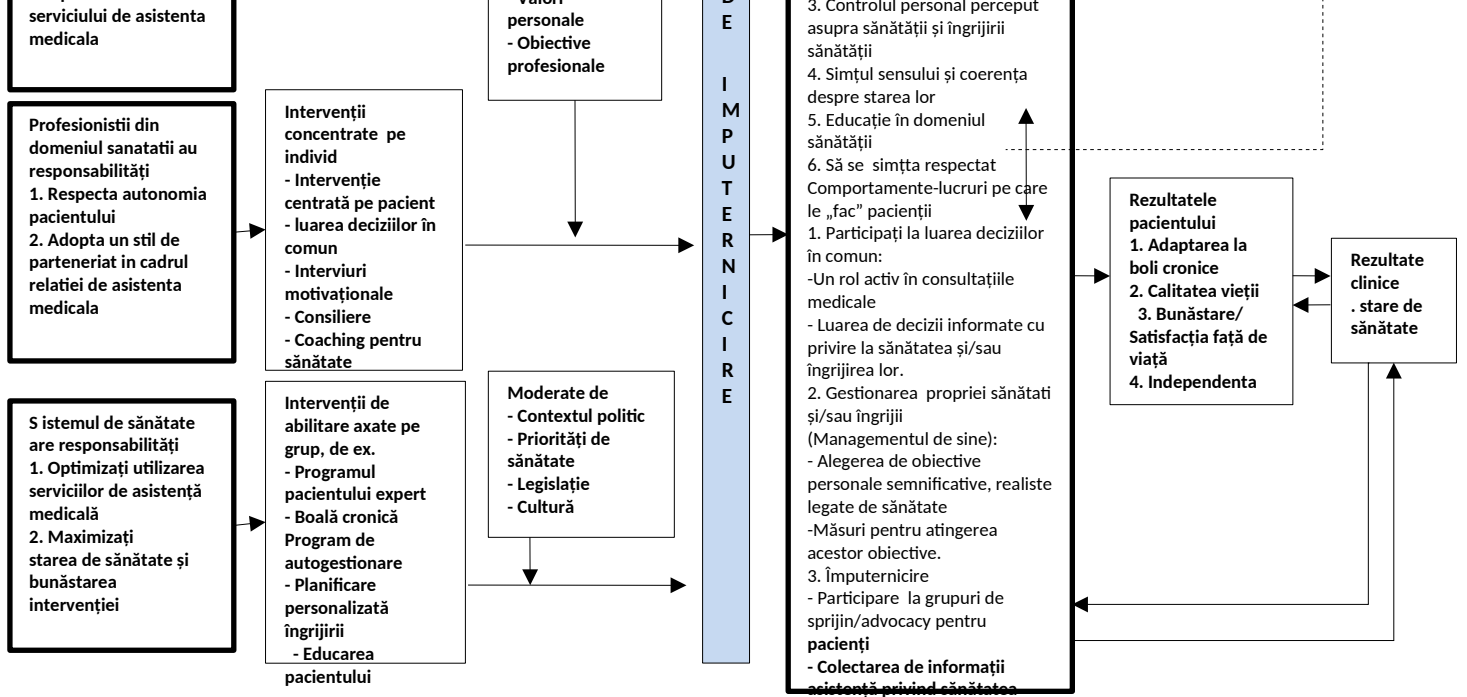
**Bravo, P., Edwards, A., Barr, P. J., Scholl, I., Elwyn, G., & McAllister, M. (2015). Conceptualising patient empowerment: A mixed methods study. BMC Health Services Research, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0907-z>**

Împuternicirea este probabil să conducă la rezultate clinice îmbunătățite, de exemplu, starea de sănătate, dar și la rezultate mai bune pentru pacient, cum ar fi o mai bună adaptare la boală, o calitate mai bună a vieții și bunăstare și mai multă independență față de furnizorii de asistență medicală și îngrijitorii.

Studiul dezvoltă o hartă conceptuală a împuternicirii pacienților, inclusiv componentele împuternicirii pacienților și relațiile cu alte constructe, cum ar fi alfabetizarea în domeniul sănătății, auto-managementul și luarea deciziilor în comun. (Figura 1)

Figura 1: Un model conceptual de împuternicire a pacientului





Aspectele împuternicirii pacienților includ alfabetizarea în domeniul sănătății, luarea în comun a deciziilor și autogestionarea.

**Health Literacy – part 2: evidence and case studies. (2010) World Health Communication Associates. pp. 20-22. Available at [www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf](http://www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf)**

Furnizorii de asistență medicală îi ajută pe oameni să-și dezvolte cunoștințele, abilitățile, atitudinile și conștientizarea de sine și să aplice informații pentru a emite judecăți și a lua decizii corecte pentru imunizare.

Ei pot împuternici oamenii oferindu-le informații de înaltă calitate, valoroase și de încredere:

- Furnizați informații clare despre beneficiile vaccinului, siguranța, efectele secundare și eficacitatea și comunicați periodic actualizări.
- Comunicați în mod transparent despre procesul de autorizare, aprobare, formulare de recomandări, monitorizare a siguranței, distribuire, alocare și administrare a vaccinurilor, inclusiv manipularea datelor.
- Adresați-vă în mod proactiv și ajutați la oprirea răspândirii și a vătămării dezinformării.

Consultați fișele informative IENE 11 care conțin informații esențiale, de încredere și bazate pe dovezi cu privire la diverse aspecte legate de vaccin și vaccinare, cu scopul de a combate dezinformarea și știrile false, dezmințirea miturilor și ezitarea la vaccin, la <https://iene11.eu/informative-resources/>

***Vaccination and trust: How concerns arise and the role of communication in mitigating crises.* (2017).**  
Available at: [https://www.euro.who.int/data/assets/pdf\\_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF](https://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF)

Documentul examinează modul în care oamenii iau decizii cu privire la vaccinare; de ce unii oameni ezită cu privire la vaccinare; și factorii care conduc o criză, acoperind modul în care construirea încrederii, ascultarea și înțelegerea oamenilor, construirea de relații, comunicarea riscurilor și modelarea mesajelor către public pot atenua crizele. Spectrul de comportament și decizii cu privire la vaccinare este foarte larg și variază de la acceptarea totală până la respingerea tuturor vaccinurilor.

Mulți factori influențează luarea deciziilor privind vaccinul, inclusiv factori culturali, sociali și politici, factori individuali și de grup și factori specifici vaccinului (*SAGE Group on Vaccine Hesitancy, 2014*).

***Communicating about Vaccine Safety: Guidelines to help health workers communicate with parents, caregivers, and patients* (2020).** Pan American Health Organization. Retrieved 12 February 2023, from [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=1](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=1)

Există diferențe în percepția riscului între lucrătorii din domeniul sănătății și public. În timp ce autoritățile din domeniul sănătății și lucrătorii din domeniul sănătății evaluează riscurile și iau decizii pe baza celor mai recente dovezi, evaluările și răspunsurile indivizilor se bazează mai mult pe emoții, părtiniri cognitive sau euristice și informații disponibile publicului (OMS, Vaccinarea și încrederea).

Este esențial ca oamenii să înțeleagă riscurile asociate bolilor prevenibile prin vaccinare; înțelege beneficiile și riscurile asociate vaccinurilor; știe unde să găsească informații exacte, demne de încredere și clare despre acestea.

De asemenea, este important să se furnizeze suficiente informații despre posibilele consecințe ale vaccinului pentru a le permite oamenilor să cântărească rezultatele pozitive și negative.

Câteva exemple de intervenții care vizează creșterea gradului de conștientizare a anumitor riscuri:

- oferiti îndrumări cu privire la ce trebuie făcut pentru a reduce riscul de îmbolnăvire (de exemplu, vaccinare);
- furnizati informații despre posibilele efecte secundare ale comportamentelor recomandate de vaccin (de exemplu, vaccinare);
- prezintati măsuri de precauție care să permită oamenilor să adopte comportamente preventive.
- oferiți îndrumări despre cum să faca acest lucru (de exemplu, consultați medicul de familie).

Exemple de instrumente de informare a pacienților despre vaccinuri, riscuri și beneficii ale vaccinului, Declarații de informații despre vaccin (VIS) produse de Centrele pentru Controlul și Prevenirea Bolilor (CDC) la <https://www.immunize.org/vis>

King, A., & Hoppe, R. B. (2013). "Best Practice" for Patient-Centered Communication: A Narrative Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385-393. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-13-00072.1>

Revizuirea literaturii de specialitate a concluzionat „cele mai bune practici” pentru comunicarea cu medicul în întâlnirile medicale cu pacienții pe care îi îngrijesc. Comunicarea cu pacienții și familiile acestora în timpul întâlnirilor medicale este importantă pentru: (1) promovarea relației, (2) strângerea de informații, (3) furnizarea de informații, (4) luarea deciziilor, (5) răspunsul la emoții și (6) facilitarea comportamentului legat de boală și tratament (Tabelul 1).

TABEL 1: Cele mai bune practici de comunicare în întâlnirile medicale

FUNCTII ALE MEDICULUI	ROLES AND RESPONSIBILITIES OF THE PHYSICIAN	SKILLS
INTERVIU	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Construiți relații și conexiuni</li> <li>■ Fiti deschis și sincer</li> <li>■ Discutați despre rolurile și responsabilitățile reciproce</li> <li>■ Respectați declarațiile pacienților, confidențialitatea, autonomia</li> <li>■ Implicați-vă în construirea de parteneriate</li> <li>■ Exprimați grija și angajamentul</li> <li>■ Recunoașteți și exprimați regretul pentru greșeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salutați pacientul în mod corespunzător</li> <li>■ Mențineți contactul vizual</li> <li>■ Ascultați activ</li> <li>■ Folosiți un limbaj adecvat</li> <li>■ Încurajați participarea pacientului</li> <li>■ Arătați interes pentru pacient ca persoană</li> </ul>
Promovarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Încercați să înțelegeți nevoile pacientului pentru întâlnire</li> <li>■ Obțineți descrierea completă a motivului principal al vizitei din perspective biologice și psihosociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puneți întrebări deschise</li> <li>■ Permiteți pacientului să completeze răspunsurile</li> <li>■ Ascultă activ</li> <li>■ Deduceți setul complet de preocupări ale pacientului</li> <li>■ Stabiliți perspectiva pacientului asupra problemei/bolii.</li> <li>Explorați efectul complet al bolii</li> <li>■ Clarificați și rezumați informațiile</li> <li>Solicitați întrebări suplimentare</li> </ul>
relație	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Încercați să înțelegeți nevoile informaționale ale pacientului</li> <li>■ Partajați informații</li> <li>■ Depășiți barierele în calea înțelegerii pacienților (limbaj, alfabetizare în domeniul sănătății, auz, calcul)</li> <li>■ Facilitați înțelegerea</li> <li>■ Oferiți resurse de informații și ajutați pacientul să le evalueze și să le folosească</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explicați natura problemei și abordarea diagnosticului, tratamentului</li> <li>■ Dați explicații și instrucțiuni necomplicate</li> <li>■ Evitați jargonul și complexitatea</li> <li>■ Încurajați întrebările și verificați înțelegerea</li> <li>■ Subliniați mesajele cheie</li> </ul>
Colectarea de informații	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pregătiți pacientul pentru deliberare și permiteți luarea deciziilor</li> <li>■ Schițați planul de acțiune colaborativ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Încurajați pacientul să participe la luarea deciziilor</li> <li>■ Conturați alegerile</li> <li>■ Explorați preferințele și înțelegerea</li> </ul>

		pacientului Ajugeti la un acord ■ Identificati și obtineti resurse și sprijin ■ Discutati urmarile și planificati pentru rezultate neasteptate
Furnizarea informatiilor	■ Evaluati interesul și capacitatea pacientului pentru auto-gestionare. Oferiti sfaturi (nevoi de informare, abilitati de adaptare, strategii pentru succes) ■ Acordati pasii urmasori ■ Ajutati pacientul să optimizeze autonomia și autogestionarea problemei sale ■ Aranjați sprijinul necesar ■ Susțineti și sprijinti pacientul in sistemul de sănătate	■ Evaluati gradul de pregătire a pacientului de a schimba comportamentele de sănătate ■ Obțineti obiectivele, ideile și deciziile pacientului
Luarea deciziilor	■ Facilitati exprimarea pacientului a consecințelor emoționale ale bolii	■ Recunoaștetți și explorați emoțiile ■ Exprimați empatie, simpatie și reasigurare ■ Oferiți ajutor pentru a face față emoțiilor ■ Evaluati distresul psihologic
*Modificat dupa Makoul, Levinson et al, Epstein and Street, „McCormack et al” și Smith și colab.		

**Motivational interviewing** (MI) is a powerful tool that help people manage mixed feelings and influence their willingness to consider vaccination.

Danchin, M., & Nolan, T. (2014). A positive approach to parents with concerns about vaccination for the family physician. *Australian Family Physician*, 43(10), 690–694. Available from <https://www.racgp.org.au/afp/2014/october/a-positive-approach-to-parents-with-concerns-about-vaccination-for-the-family-physician>

Acest articol prezintă strategii de comunicare pentru toate tipurile de părinți care ezită la vaccin, folosind principiile interviului motivațional, ghidând astfel pacienții mai degrabă decât direcționându-i și concentrându-se pe dezvoltarea unei relații empatice. Această abordare respectuoasă, fără judecăți, care poate fi susținută de fișe informative, reprezentarea picturală a riscului are ca scop construirea încrederii între furnizorii de vaccin și pacienții acestora. Intervenția are două abordări diferite de comunicare pentru diferite tipuri de părinți care ezită la vaccin.

Pentru părinții care ezită la vaccin sau care întârzie:

- Petreceți timp adecvat cu copilul/părinții.
- Solicitați permisiunea pentru a discuta preocupările.
- Evocați cu atenție preocupările și încercați să le abordați în mod specific.
- Acceptați preocupările și încercați să nu le minimizați sau să le respingeți.
- Folosiți un stil de ghidare.
- Discutați despre bolile și riscurile vaccinului, precum și despre beneficiile vaccinului.
- Comunicați riscurile cu cuvinte și numere sau chiar grafice simple.

- Sprijiniți discuțiile cu resurse descărcabile.
- Evitați să încercați să vă copleșiți cu informații științifice detaliate.
- Oferiți o altă programare dacă este necesar sau participarea la o clinică specializată de imunizare.

Pentru părinți care refuză:

- Cereți permisiunea pentru a discuta despre refuz.
- Încercați să păstrați discuția scurtă, dar lăsând ușa deschisă.
- Verificați importanța vaccinurilor și încrederea.
- Nu respinge preocupările, recunoaște-le.
- Nu exagerați siguranța vaccinului.
- Contestarea convingerilor filozofice, religioase sau științifice ferm susținute nu este de ajutor.
- Evitați confruntarea deschisă și ping-pong-ul științific.
- Furnizați link-uri către resurse, dacă doriți.
- Explorați receptivitatea la un program personalizat pentru a le începe și a explica riscurile.
- Oferiți o altă programare când este gata la o clinică specializată în imunizare.

**Gagneur, A. (2020). Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. *Canada Communicable Disease Report*, 46(4), 93–97. <https://doi.org/10.14745/ccdr.v46i04a06>**

Articolul prezintă câteva bune practici pentru interviurile motivaționale. Abilitățile motivaționale de interviu includ adresarea de întrebări deschise, utilizarea ascultării reflexive și afirmarea și reiterarea declarațiilor către persoana interviuată.

Abilitati	Obiective	Exemple
Întrebări deschise	Avoca răspunsuri și evita îndoielile	Întrebări deschise: („Ce ai înțeles?”/ „Ce crezi?”)  Întrebări închise: („Ați înțeles?”/„Credeti că este important?”)
Afirmare	Pentru a încuraja individul și a-i evidenția punctele forte	„Sănătatea și siguranța copiilor tăi sunt importante pentru tine.”



Abilitati	Obiective	Exemple
		„Ai deja multe cunoștințe.”
Ascultare reflectivă/rezumate	Pentru a permite individului să adauge nuanțe și să corecteze ceea ce tocmai a spus	<p>Reflecție simplă: ceea ce spune individul</p> <p>Reflecție complexă: ce înseamnă individul „Ați citit articole despre relațiile dintre vaccinuri și tulburări precum autismul.” „Ce contează cel mai mult pentru tine este că copilul tău este cât se poate de sănătos.”</p>
ELICIT _SHARE_ELICIT	<p>Cum să dai informații/sfaturi:</p> <p>ELICIT= întrebați ce știe părintele/îngrijitorul și cereți permisiunea de a-și completa cunoștințele</p> <p>SHARE= ofera informațiile/sfaturile pe tema</p> <p>ELICIT= verifica ce a înțeles părintele/îngrijitorul și ce vor face cu aceste informații</p>	<p>„Ce știi despre ...?”</p> <p>„Dacă ești de acord, aș putea completa...”</p> <p>„Au această nouă informație sens?”</p>

## 5. ACTIVITĂȚI DE ÎNVĂȚARE

### Activitatea 1: Interviu motivațional (durata: 20 minute)

1. Urmărește videoclipul **Lucrătorii din domeniul sănătății pot construi încredere în vaccinul COVID-19 prin interviuri motivaționale** (2'28").
2. Imaginați-vă o conversație de 1-5 minute cu un pacient care ezită să primească vaccin și faceți un plan pentru un interviu (3-5 întrebări) care să-l încurajeze să ia în considerare vaccinarea.
3. Împărtășiți-le colegilor dvs. planul și comentați-le planurile.

\* Puteți citi mai multe despre interviul motivațional la <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>

*Resurse care vor fi utilizate pentru activitățile de învățare ale modului:*

Nr.	Titlul și descrierea resursei	Tip	Limba resursei	Activități de învățare, formare, evaluare și evaluare	URL de acces / descărcare
1.	Lucrătorii din domeniul sănătății pot construi încredere în vaccinul COVID-19 prin interviuri motivaționale - Partea 1	video  2'27''	engleză*	Învățare individuală Reflectie de sine	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=4s-dCIC-eBA">https://www.youtube.com/watch?v=4s-dCIC-eBA</a>
2.	Interviuri motivaționale: un instrument puternic pentru a aborda ezitarea la vacci	site-ul	engleză	Învățare individuală	<a href="https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html">https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html</a>

\*Subtitrări generate automat în toate limbile

## 6. ACTIVITĂȚI DE EVALUARE

### Completați spațiul liber - autoevaluare (durata: 5 minute)

Puneți în spații libere cuvintele potrivite din listă. Dacă aveți nevoie, puteți consulta Instrumentul de învățare 4.2 Împuternicire disponibil la <https://iene11.eu/learning-tools/>.

1. Împuternicirea pacientului include ....., în comun și autogestionarea.
2. Împuternicirea oamenilor la imunizare îi ajută să își asume în mod eficient ..... pentru deciziile lor legate de imunizare
3. Pentru a construi încrederea în vaccinuri, furnizorii de servicii medicale trebuie să ofere informații despre ..... asociat cu vaccinuri.
4. Comunicarea cu pacienții și familiile acestora în timpul întâlnirilor medicale este importantă pentru stimularea relației, culegerea de informații, furnizarea de informații și .....
5. Scopul interviului motivațional este de a motiva oamenii pentru ..... vaccinului

(alfabetizare în domeniul sănătății, responsabilitate, beneficii și riscuri, luarea deciziilor, acceptare)

## 7. REFERINȚE

- Bravo, P., Edwards, A., Barr, P. J., Scholl, I., Elwyn, G., & McAllister, M. (2015). Conceptualising patient empowerment: A mixed methods study. *BMC Health Services Research*, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0907-z>
- Communicating about Vaccine Safety: Guidelines to help health workers communicate with parents, caregivers, and patients* (2020). Pan American Health Organization. Retrieved 12 February 2023, from [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Danchin, M., & Nolan, T. (2014). A positive approach to parents with concerns about vaccination for the family physician. *Australian Family Physician*, 43(10), 690–694.
- Declaration of Alma-Ata*. (1978). Retrieved 12 February 2023, from <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/declaration-of-alma-ata>
- Empowering Patients in the Management of Chronic Diseases (EMPATHiE)*. (2013-2014). CPME.Eu. Retrieved 12 February 2023, from [https://www.eu-patient.eu/contentassets/543c15ed8f8c40f692030a0a0d51b8e2/empathie\\_frep\\_en.pdf](https://www.eu-patient.eu/contentassets/543c15ed8f8c40f692030a0a0d51b8e2/empathie_frep_en.pdf)
- Gagneur, A. (2020). Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. *Canada Communicable Disease Report*, 46(4), 93–97. <https://doi.org/10.14745/ccdr.v46i04a06>
- Health Literacy – part 2: evidence and case studies*. (2010) World Health Communication Associates. pp. 20-22. Available at [www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf](http://www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf)
- IENE11 Project*. (2022). Retrieved 12 February 2023, from <https://iene11.eu/project/>
- Info Sheets*. (2022). Retrieved 12 February 2023, from <https://iene11.eu/informative-resources/>
- King, A., & Hoppe, R. B. (2013). “Best Practice” for Patient-Centered Communication: A Narrative Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385–393. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-13-00072.1>
- Report of the SAGE Working Group on Vaccine Hesitancy*. (2014). Available at [https://www.who.int/immunization/sage/meetings/2014/october/1\\_Report\\_WORKING\\_GROUP\\_vaccine\\_hesitancy\\_final.pdf](https://www.who.int/immunization/sage/meetings/2014/october/1_Report_WORKING_GROUP_vaccine_hesitancy_final.pdf)
- Toolkit for Patient Organisations on Patient Empowerment*. (2017). Retrieved 12 February 2023, from <https://www.eu-patient.eu/globalassets/library/publications/patient-empowerment---toolkit.pdf>
- Vaccination and trust: How concerns arise and the role of communication in mitigating crises*. (2017). Available at: [https://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF](https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF)

*Value+ Handbook*. (2013). European Patients Forum. Retrieved 12 February 2023, from [https://www.eu-patient.eu/globalassets/projects/valueplus/doc\\_epf\\_handbook.pdf](https://www.eu-patient.eu/globalassets/projects/valueplus/doc_epf_handbook.pdf)

*What is Patient-Centred Healthcare? A review of Definitions and Principles*. (2005). International Alliance of Patients' Organizations. Available at <https://www.iapo.org.uk/sites/default/files/files/IAPO%20Patient-Centred%20Healthcare%20Review%202nd%20edition.pdf>