



Epidemiológiai és Surveillance Központ

Bizalom építés a Páciensekkel

Mintakérdések az oltásbizonytalanság csökkentése érdekében

a Páciensnél jelenleg tapasztalt oltás elfogadási attitűd szerint



ÁLTALÁNOS alapelvek és főbb technikák

Gyakorlati alkalmazás

Kétkedő páciens esetén:

- **Nyitott kérdéssel** feltárni az aggodalmat,
- **Reflektálni és elfogadni** a félelmet,
- **Engedéllyel hiteles információt megosztani** (pl. vakcinafejlesztés, mellékhatások),
- **Összegzés és közös döntés.**

Várt eredmény: nő a bizalom, csökken az ellenállás, javul az együttműködés.

Kiegészítő technika: Fontossági és önbizalom-skálák
0–10-ig tartó skálák segítik a motiváció és bizonytalanság feltérképezését.

Pl.: „Ha 0 azt jelenti, hogy egyáltalán nem tartja fontosnak az oltást, a 10 pedig azt, hogy rendkívül fontosnak tartja: Ön hol helyezkedik el most?” - “Miért ennyi? Ön szerint mi kellene hozzá hogy több legyen?”

Páciensnél jelenleg tapasztalt oltás elfogadási attitűd szerint

Megjegyzés a következő kérdéspanelekhez: a döntött kék szövegrész helyettesíthető az aktuális megbetegedésre/oltásra.

Alapelvek

- **Partnerség** – a szakember és a páciens a kommunikációban egyenrangú partnerek
- **Elfogadás** – ítélkezésmentes, tiszteletteljes hozzáállás
- **Empátia** – a páciens érzéseinek és nézőpontjának megértése
- **Autonómia támogatása** – a döntés felelőssége a páciensé
- **Előhívás** – nem tanácsot adunk, hanem segítünk, hogy a páciens maga fogalmazza meg a változtatás okait

Az ambivalencia felismerése és kezelése

- Az oltással kapcsolatos döntési bizonytalanság sokszor **belső konfliktust** tükröz (pl. félelem, felelősség).
- A szakember feladata: **feltérképezni az ellentmondásokat** a páciens értékei és döntése között.
- Cél: segíteni a páciens abban, hogy **saját belső motivációja alapján JÓL** döntsön.

BIZONYTALAN PÁCIENS

A páciensnek aggályai vannak az oltás mellékhatásai miatt, mégsem utasítja el az oltást. Ön megállapítja, hogy a páciens a **bizonytalan**-ok csoportjába tartozik.

Ön: Mondja el, mit hallott az oltás mellékhatásairól! (Nyitott kérdés, a páciens aggodalmához illeszkedve.)

Ön: Úgy tűnik, hogy nagyon aggódik emiatt (empatikus válasz). Mint mondta, a védőoltás megvéd minket a betegségtől. Úgy látom, hogy a legjobb döntést szeretné hozni az egészsége érdekében, de aggódik a mellékhatások miatt. (Reflektív meghallgatás és a Páciens aggodalmának elismerése.) Nagyon jó, hogy azon gondolkodik, mi a legjobb az egészsége szempontjából, és utánanéz a védőoltásokról szóló információknak. (Megerősítés és bátorítás). Ha nem bánja, megoszthatok néhány további információt, ami segítheti a döntését. (Kezdje felvetéssel!)

Ön: Igen! Mindenképpen tisztában kell lennie a kockázatokkal. (Megerősítés.) Mint minden oltóanyag esetében, ezután az oltás után is jelentkezhetnek mellékhatások. A védőoltás leggyakoribb mellékhatása *az injekció beadásának helyén jelentkező fájdalom, továbbá a fejfájás, fáradtság, izomfájdalom, láz és hidegrázás. Ezek az enyhe mellékhatások azonban 24-72 óra elteltével elmúlnak.* A súlyos mellékhatások, mint például az allergiás reakciók, rendkívül ritkák. *Egy nemrégiben végzett gyógyszerbiztonsági vizsgálat szerint 200 000 oltott közül legfeljebb csak egynél fordult elő allergiás reakció.* A ritka és súlyos allergiás reakció elkerülése érdekében *az oltás után minden páciens 15-30 percig megfigyelés alatt tartunk, hogy a képzett egészségügyi személyzet azonnal tudjon segíteni, ha netán súlyos allergiás reakció lépne fel.* (Információ-megosztás.) Alapelv a védőoltások engedélyeztetésénél, hogy a védőoltás kockázata jóval kisebb legyen, mint a megbetegedés súlyos lefolyásának vagy súlyos szövődményének a kockázata. Ezért ajánlom Önnek mindenképpen, hogy még ma oltassa be magát! Hogy érzi, segített ez a beszélgetés tisztázni a kockázatokat? (Ellenőrzés, hitelesítés, megerősítés.)

Ön: Szívesen segítek. A védőoltás mellékhatásairól folytatott beszélgetésünk alapján mit gondol, mit kéne tennie? (Összegzés és döntés.)

KÉTELKEDŐ PÁCIENS

A páciens aggódik, hogy az oltás elég biztonságos-e, mégsem utasítja el az oltást. Ön megállapítja, hogy a páciens **a kételkedők csoportjába tartozik**

Ön: Értem, hogy aggódik. Mondja el, mit hallott az oltóanyag-fejlesztésről, ami miatt elbizonytalanodott az oltás biztonságosságát illetően! (Nyitott kérdés, a páciens aggodalmára reagálva.)

Ön: Ha jól értettem, akkor azért aggódik, mert ez a vakcina új, és más oltóanyagokhoz képest gyorsabban fejlesztették ki. (Reflektív meghallgatás.)

Ön: Megértem az aggodalmát (elismerés). Fontosnak tartom, hogy elmondja az aggályait, és a biztonsági kérdésekre is gondoljon. (Megerősítés és bátorítás). Ha egyetért, megoszthatok Önnel néhány további információt a vakcina kifejlesztéséről, és elmagyarázom, miért ajánlom Önnek/gyermekének ezt az oltást. (Kezdje felvetéssel!) Páciens beleegyezését követően:

Ön: Igaza van abban, hogy a vakcinát más vakcinákhoz képest meglehetősen gyorsan fejlesztették ki. (Elsismerés.)

Konkrét COVID-19 példa, de szabadon helyettesíthető más megbetegedéssel is: A COVID-19 megbetegedés magas kockázata és a világszerte tapasztalható magas fertőzöttségi arány miatt a klinikai vizsgálatok gyorsabban haladtak, mint ahogyan az más vakcinák esetében eddig lehetséges volt. Ennek oka, hogy a vakcina tesztelésekor már megkezdődött világjárvány miatt több tízezer ember gyorsan jelentkezett a védőoltási kísérletekben való részvételre, szemben a más vakcinák esetében szokásos 12-18 hónapos toborzási idővel, amelynek töredéke is elegendő volt a COVID-19 elleni vakcina klinikai vizsgálata esetén. A COVID-19 világjárvány miatt nagyon gyorsan, rengeteg pénzt és szakembert, köztük világhírű tudósokat vontak be a vakcina kifejlesztésére. Minden oltóanyagnak át kell esnie egy előzetes teszten és a klinikai vizsgálatok három fázisán. A vakcinák tesztelése során nem hagytak ki egyetlen lépést sem, hanem a folyamat egyes szakaszait párhuzamosan, egyidőben végezték, hogy minél több adatot gyűjtsenek a lehető leggyorsabban. A felügyeleti szervek a COVID-19 elleni oltások esetében is a más vakcinákkal megegyező, szigorú biztonsági, minőségi és hatásossági követelményeket állítottak fel, amelyeknek meg kellett felelniük, mielőtt a vakcinák használatát engedélyeznék. Eddig egyik oltóanyagkísérlet sem jelzett komoly biztonsági kockázatot a COVID-19 elleni vakcina klinikai vizsgálata során. (Információ megosztás.) Ezek az új információk segítettek eloszlatni a vakcinafejlesztésével kapcsolatos kétségeit? (Ellenőrzés.)

Folytatás a következő oldalon



Ön: Számomra is fontos, hogy tájékozott legyen és ezzel tudjak Önnek segíteni (kapcsolat és bizalom kiépítése). Ami a mellékhatásokat illeti, enyhe, rövid idejű mellékhatásokra számíthat, mint például karfájdalom, fejfájás, fáradtság, izomfájdalom, láz és hidegrázás. A legfontosabb, hogy védettséget szerezzen a betegség ellen. Kifejezetten ajánlom ezt az oltást az Ön vagy gyermeke egészségének védelme érdekében. *A kora és a krónikus betegsége miatt védőoltás nélkül jelentős a kockázata annak, hogy ha megfertőződik, a megbetegedése súlyos lefolyású lesz, amely miatt kórházba is kerülhet.* Határozottan állítom Önnek, hogy a vakcina előnyei messze felülmúlják a kockázatokat. (Erős ajánlás.)

(Gondolkodási szünet)

Ön: Van még kérdése a védőoltással kapcsolatban, amit szeretne megbeszélni? (Ellenőrzés.)

Ön: Mit gondol, az oltás biztonságosságáról folytatott beszélgetésünk alapján hajlandó lenne most beadatni magának/gyermekének a védőoltást? (Összegzés és döntés.)

ELUTASÍTÓ PÁCIENS

Ön a páciens jelzései alapján megállapítja, hogy a páciens soha nem szeretné beoltatni magát, és a természetes immunitást részesíti előnyben. Lehet, hogy az oltással kapcsolatos elvi álláspontja miatt úgy gondolja, hogy a vakcinák nem biztonságosak = elutasítja az összes oltást.

Ön: Szeretném megérteni a döntését. Elmondaná bővebben, hogy miért nem hisz a védőoltásokban? (Ne vitatkozzon, vagy javítsa ki a tévhiteket. Vizsgálja meg az aggodalmakat!)

Ön: Látom, hogy sokat gondolkodott ezen a kérdésen, és megértem, hogy aggódik a védőoltások miatt. (Elismerés.) Ha nem bánja, szeretném megosztani önnel az ismereteimet. (Engedéllyel megosztani a tudást.)

Ön: *Konkrét COVID-19 példa, de szabadon helyettesíthető más megbetegedéssel is:* Rendben. Igaza van abban, hogy egy korábbi COVID-19 fertőzés hatására az immunrendszere ellenanyagokat termel, amelyek védelmet nyújtanak az újabb megfertőzéssel szemben. De szeretném felhívni a figyelmét arra, hogy a megbetegedésnek is van kockázata, ami a vakcina engedélyezési elvei szerint magasabb, mint az oltás kockázata. A szakemberek azonban még azt sem tudják, hogy ez a védelem mennyi ideig tart. A szervezet természetes immunitása is egyénenként változó mértékű. Biztosíthatom Önt arról, hogy az újabb fertőzés elkerülésének leghatékonyabb módja az általunk javasolt oltás beadása. Az oltóanyag nagyon biztonságos, és ritkán jelentkeznek súlyos mellékhatások. A szakemberek folyamatosan ellenőrzik az oltóanyag-biztonsággal kapcsolatos adatokat. Bármilyen probléma merülne fel, új vizsgálatokat végeznek, hogy ellenőrizzék, az eredmények megfelelnek-e a hatásossági és biztonságossági elvárásoknak vagy sem. (Megosztás.)

A COVID-19 fertőzés súlyos egészségügyi kockázata, valamint az újrafertőződés gyakori előfordulása miatt is kifejezetten ajánlom Önnek az oltást, függetlenül attól, hogy már korábban esetleg átesett a betegségen. (Adjon határozott ajánlást!) Különösen azért, mert a munkahelyén magas a COVID-19 fertőződés kockázata.

Ön: Megértem, hogy úgy döntött, ma nem oltatja be magát vagy gyermekét, de szeretném, ha tudná, hogy ezzel mekkora kockázatot vállal. *Konkrét COVID-19 példa, de szabadon helyettesíthető más megbetegedéssel is:* Kérem, hogy ha a COVID-19 betegségre jellemző jeleket és tüneteket észlel magán, forduljon orvoshoz. (Nyomtatott tájékoztató a COVID-19 fertőzés jeleiről és tüneteiről.) Addig is, amíg nem oltatja be magát, gyakori kézmosással, valamint a száját és orrát eltakaró maszk viselésével védheti magát és másokat. Azonban ne feledje, hogy ettől még továbbra is fennáll az újrafertőződés veszélye! (Tájékoztatás a vakcina elutasításának kockázatairól és felelősségéről!)

Bármikor szívesen látjuk a rendelőben, ha kérdése van, vagy meggondolta magát. (Lehetőség biztosítása további megbeszélésre.)

ELFOGADÓ PÁCIENS

A páciens kéri a védőoltást, és motivált = Elfogadó.

Ön: Jó hallani, hogy készen áll az oltásra. **(Bátorítás.)** Először is szeretnénk ellenőrizni, hogy biztonságos lesz-e az Ön számára a védőoltás beadása. Kitöltötte az oltás előtti vizsgálati kérdőívet? Ez segít eldönteni, hogy van-e bármi kizáró oka annak, hogy ma megkapja az oltást. **(Kérdezze ki a páciens az ellenjavallatokkal és az elővigyázatossági intézkedésekkel kapcsolatban.)**

Ön: Nagyszerű! Látom, hogy Ön valóban megfelel a védőoltás feltételeinek. Van kérdése, mielőtt beadnám az oltást?

Ön: **Ha például a mellékhatásokról érdeklődik a Páciens:** Beszéljük meg a védőoltás lehetséges mellékhatásait, és azt, hogy mit tehetünk a tünetek enyhítése érdekében. **Példa:** *Az oltást a vállába adják be. A tű beszúrásakor enyhe csípést érezhet. Ezt követően 15-30 percig itt kell maradnia, hogy biztosak legyünk abban, hogy nem lép fel semmilyen allergiás reakció. (Magyarázza el a folyamatot!)* A leggyakoribb mellékhatások, melyek előfordulhatnak: *fájdalom és duzzanat az oltás helyén, esetleg hőemelkedés, kisebb láz és izomfájdalom.*

Ne feledje, ezek a mellékhatások azt jelzik, hogy a szervezete jól reagál a védőoltásra, az immunrendszere megkezdte a védekezést. Ezek a tünetek általában az oltást követő néhány napon belül enyhülnek, de ha – nagyon ritkán - mégis hosszabb ideig tartanak, kérem, vegye fel a kapcsolatot a rendelővel. A fájdalom/duzzanat csökkentése érdekében hideg vizes borogatást alkalmazhat. Ha láza van, ügyeljen arra, hogy igyon sok folyadékot. **(Tudásmegosztás: Figyelmeztetés a mellékhatásokra és a fájdalomcsillapításra.)** (Amennyiben szükség van ismétlő oltásra, akkor itt érdemes annak a folyamatát is ismertetni. **(Magyarázza el a folyamatot!)**)

Oltás után: Gratulálok, fontos lépést tett az egészsége/gyermeké egészsége védelmében! **(Oltás és gratuláció.)** **Ha releváns, akkor:** *Beszéljük meg a következő oltás esedékességét (fél/egy év) és az addigi óvintézkedéseket.*

Ön: Szeretném, ha tudná, hogy bármilyen oltás után időbe telik, amíg a szervezet védettsége kialakul. **(Itt az adott oltásra jellemző idő ismertetése.)** **Példa** *hogyan addig mit tehet egy COVID-19 vagy influenza járvány idején: Ezért nagyon fontos, hogy továbbra is tegyen meg mindent a fertőzés elkerülése érdekében, például az otthonán kívül viseljen a száját és orrát eltakaró maszkot, tartson legalább egy méteres távolságot másoktól, mosson gyakran kezet, és próbálja elkerülni a zsúfolt, zárt és szűk helyeket. (Az oltás utáni lépések áttekintése.)*

Ön: Jó volt ma látni Önt, és hamarosan újra találkozunk a következő oltásnál. **(Ha releváns: Megmutatom, hol tud várakozni, amíg 15-30 percig megfigyelés alatt tartjuk. (Oltás utáni lépések.))**



Epidemiológiai és Surveillance Központ

További információk:



RRF-2.3.1-21-2022-00006 Egészségbiztonság Nemzeti Laboratórium

Ezt a kiadványt a Semmelweis Egyetem Epidemiológiai és Surveillance Központja készítette az Egészségügyi Világszervezet Európai Regionális Irodájának „Communicating with patients about COVID-19 vaccination” képzési anyaga alapján.