

Význam správné komunikace očkování v primární péči – jak na to

MUDr. Silvana Jakubalová

Avenier, Očkovací centrum Ostrava

Centra očkování a cestovní medicíny dělají dvakrát ročně anketu mezi svými klienty, která se týká jejich názorů a hodnocení péče o klienta v těchto centrech. Z ankety mimo jiné opakovaně vyplynulo, jak moc je pro pacientova rozhodnutí důležitý názor jeho praktického lékaře. Téměř všichni pacienti chtějí od svého praktického lékaře dostávat rady k prevenci nemocí formou individuálních doporučení. Pacienti očekávají, že rozhovory o prevenci budou součástí každé návštěvy u lékaře. Na lékaře jsou proto kladeny stále větší nároky i v oblasti komunikačních dovedností. Každý lékař by měl vést rozhovory o možnostech prevence a umět zvládnout námitky svého pacienta, aniž by měl pacient pocit, že je do něčeho tlačěn.

Klíčová slova: prevence, očkování, komunikace, námitky, doporučení.

The importance of proper communication of vaccination in primary care – how to do it

Vaccinations and travel medicine centers do twice a year a survey among its clients, which relates to their views and assessments of customer care at these centers. The questionnaire repeatedly showed, among other things, how much is the opinion of the general practitioner important for a patient's decision. Almost all patients want from their general practitioner to receive advice on disease prevention through individual recommendations. Patients expect talks on prevention as a part of every visit to the doctor. The doctors had been placed increasing demands in communication skills. Each physician should lead discussions on how to prevent and be able to manage the objections of his patient without the patient feeling that is pushed into something.

Key words: prevention, vaccination, communication, objections, recommendations.

Med. praxi 2014; 11(3): 124–125

Názor a doporučení praktického lékaře pro jeho pacienta je směrodatný pro pacientova následná rozhodnutí a výraznou měrou ovlivňuje jeho chování, které se odrazí na stavu pacientova zdraví. Tato rozhodnutí jsou velmi důležitá, protože jedno nesprávné rozhodnutí může vést k nevratným škodám na zdraví. Žijeme v době médií a internetu. Také v době informovaných souhlasů a ve společnosti, která respektuje práva, svobodu a možnosti volby. To je jistě správné, ale přináší to s sebou kromě velkých možností i rizika. Ve věcech, ke kterým nemá člověk srozumitelné a jednoznačné informace, může rozhodnout špatně, byť paradoxně s nejlepším úmyslem. O očkování to platí především.

Z výše uvedeného vyplývá, že je povinností praktického lékaře pacienta o prevenci nejen informovat, ale vést celou komunikaci s cílem ovlivnit pozitivně pacientovo následné rozhodnutí. Jak tedy vypadá důvěryhodný lékař, který dokáže pacienta přesvědčit o důležitosti prevence? Tímto se zabývalo již mnoho výzkumů. I tady platí, že šaty dělají člověka – v tomto případě, důvěryhodného lékaře. Pacienti více věří lékaři ve vyžehleném čistém oděvu a celkově upravenému. Větší důvěře se těší lékaři, kteří nemají výraznou nadváhu. Radami svého lékaře se častěji řídí pacienti, jejichž lékař mluví jasně, stručně, srozumitelně bez laťtinských výrazů a přizpůsobí tempo a hlasitost řeči tempu a hlasitosti řeči pacienta.

Protože je praktický lékař časově limitovaný, je potřeba mít pevný koncept komunikace, která vede efektivně k výsledku. Efektivní rozhovor musí mít fáze, ve kterých lékař zjistí nejdříve postoje pacienta, poté jeho potřeby a následně mu navrhnout možnosti řešení jeho konkrétní situace. To v praxi znamená, že nejprve se lékař pacienta zeptá, jaký má na věc názor, jaké má s daným problémem zkušenosti a podle toho postupuje. Pokud jsou například pacientovy postoje k očkování v danou chvíli zcela negativní, nemá smysl při prvním rozhovoru přecházet k mentorování nebo důrazným argumentacím. Na poprvé postačí upozornit, kde si pacient může najít validní informace, že ne všichni se dívají na věc stejně jako on a že bude lékař rád, když si o věci promluví příště podrobněji. Komunikace musí mít vždy výstup, to znamená, že se nakonec lékař musí s pacientem dohodnout, co bude následovat a toto poznačí do dokumentace. V tomto konkrétním případě si lékař poznačí např.: pacient očkování odmítá, nechce se o tom bavit, předán letáček, **pacient slíbil, že si jej přečte. Na příští návštěvě zkontrolovat, jestli došlo ke změně postoje.**

Často se ale stane, že pacient překvapí lékaře tím, že o očkování již přemýšlel a chce se na některé věci hned zeptat. Při komunikaci je dobré dodržovat některé zásady. Rozhovory individualizovat podle postojů pacienta a jeho schopnosti porozumět odborným termínům. Komunikaci

dokončovat dohodou o dalším postupu a respektovat osobnost pacienta. Nedílnou součástí práce lékaře je nejen empatie, ale i technika zvládání námitky. Tato technika je jednoduchá a může lékaři výrazně pomoci a pacientovi komunikaci zpříjemnit. Svojí námitkou pacient lékaři říká, že o věci přemýšlí, ale potřebuje více informací. Námitkami pacient nejčastěji sděluje svoje obavy a přání. Časté námitky na očkování jsou: bojím se nežádoucích účinků, nechci do těla hliník a rtuť, co když z toho očkování danou nemoc dostanu, je to velká zátěž organismu, nemůžu se naočkovat na všechno, mám dobrou imunitu, dodržuji hygienické návyky... Všechny tyto námitky svědčí o tom, že pacienti nemají validní nebo dostatečné informace. Ale pozor! Zvládnout námitku neznamená brilantně argumentovat! Argumentace je až posledním článkem zvládnutí námitky. Pouhá argumentace vede ve většině případů k postavení se do pozice pacientova oponenta, nikoli rádce. Před argumentací je potřeba použít tzv. nárazník. Jsou to jednoduché věty, které obrousí hrany opačného tvrzení.

Popíšme si tedy techniku zvládání námitky. Technika má 3 fáze:

- poděkovat za námitku nebo pacienta za námitku pochválit (Děkuji, že se na to ptáte, že se o tom zmiňujete. Musím vás pochválit, že jste se o problematiku očkování již zajímal, že jste o tom již přemýšlel.),

- souhlasit s pacientem (Máte pravdu, že toto si spousta mých pacientů, stejně jako vy, myslí. Máte pravdu, že bych vám to měl vysvětlit.),
- argumentace a stručné jasné vysvětlení.

Příklad námitky: Nemůžu se ale stejně naočkovat na všechno.

Příklad odpovědi: Musím vás pochválit, že jste o očkování již přemýšlel a máte úplnou pravdu, že se na všechno bohužel očkovat nedá. Je ovšem zbytečné riskovat tuto nemoc, na kterou se naočkovat můžete a jejíž přenos je ve vašem případě možný, byť na hygienu dbáte.

Do naší ordinace Očkování a cestovní medicíny občas přijdou i pacienti, kteří nemají někdy úplně ty nejlepší zkušenosti s rozhovory se svými praktickými lékaři z oblasti prevence – bývají informováni nepřesně nebo vůbec (nejčastěji ohledně očkování proti tetanu, klíšťové encefalitidě a hepatitidě) nebo mají strach si o tyto informace lékaři říct.

Uvedu dva příklady důsledku nesprávné komunikace. První klient přišel na Centrum očkování a cestovní medicíny na konzultaci před odjezdem do zahraničí. Byl dotázán na očkování proti teta-

nu. Přeočkován byl u praktického lékaře zhruba před půl rokem. Lékař centra se klienta zeptal, jakou si zvolil vakcínu. Jestli jen proti tetanu nebo kombinovanou proti tetanu, záškrtu a černému kašli? Pacient sdělil, že jeho praktický lékař se ho vůbec neptal, ani mu neřekl, že má možnost si tuto vakcínu zaplatit místo Tetavaxu, což by rád udělal. Celá komunikace u praktického lékaře probíhala tak, že lékař pacientovi řekl, že má tetanus již propadlý, a proto ho hned přeočkuje, pokud je jinak v tuto chvíli zdrav. Nic alternativního ani dalšího mu doporučeno nebylo. Bohužel na Centru očkování a cestovní medicíny již přeočkování kombinovanou vakcínou v tak krátké době po Tetavaxu nebylo možné a klient zůstal proti černému kašli nechráněn. Druhá byla klientka, která si nepřála zapsat žádné ze tří očkování svého dítěte do očkovacího průkazu. Důvodem bylo, aby se dětský lékař nezlobil, že někam chodí dítě očkovat. Důvěra v tohoto praktického lékaře pro děti a dorost tady evidentně není v pořádku.

Shrnutí na závěr:

- vždy u každého klienta zjistěte postoje,
- nebojujte s větrnými mlýny,

- poradenství individualizujte na základě potřeby a vítejte námitky,
- vždy se dohodněte co dál,
- informujte pacienta, že si značíte dohodu,
- utvrdte se, že všemu dobře rozuměl.

Věřím, že doba pacientovy svobodné volby, která má mnohá úskalí, bude mít i pozitivní vliv na praktické lékaře, kteří se musí v komunikačních dovednostech zdokonalovat. Jsou mezi těmito lékaři již mnozí takoví, kteří nejen informují z povinnosti, ale vedou opravdu efektivní rozhovory a tak pozitivně ovlivňují zdraví svých pacientů.

Článek přijat redakcí: 17. 3. 2014

Článek přijat k publikaci: 10. 4. 2014

MUDr. Silvana Jakubalová

Avenier, Očkovací centrum Ostrava
Dr. Martínka 7, 700 30 Ostrava
jakubalova.szu@centrum.cz
