

# KOMUNIKAČNÍ TYPY U NEHRAZENÉHO OČKOVÁNÍ



**Doc. MUDr. Rastislav Maďar, Ph.D., FRCPS**

Hradec Králové

3.10.2015

# Ordinace praktického lékaře

- Obsah a forma komunikace jsou v dnešní době velmi důležité
- Důležitý faktor hodnocení kvality lékaře pacienty
- Experti na komunikace se uplatňují v mnoha profesních oblastech



AVENIER

# Proočkovanost v ČR

- Nesporně vede k poklesu mortality a morbidity
- Skutečné trvalé KI očkování jsou vzácné
- Proočkovanost dospělé populace má rezervy
- Její zvýšení může být dosaženo jen díky významnějšího zapojení praktických lékařů, specializovaná centra na to nestačí



AVENIER

# CENTRA OČKOVÁNÍ A CESTOVNÍ MEDICÍNY

- Část pacientů/klientů nemá kladný vztah k očkování
- Důvody:
- Povinné očkování na cesty
- Očkování vyžaduje zaměstnavatel
- Povinné očkování před nástupem na zahraniční školu
- Vynuceno rodinou – prarodiče proti pertusi .....



AVENIER

# CENTRA OČKOVÁNÍ A CESTOVNÍ MEDICÍNY

- Velká část klientů center:
- Nemají povědomí o vhodnosti očkování pro domácí populaci tj. bez cestovní anamnézy
- Nemají informaci o jiném očkování pro dospělé populaci mimo tetanus a klíšťovou encefalitidu
- Náš cíl: podat informaci o všech relevantních vakcínách pro danou osobu i její rodinu



AVENIER

# Dospělá populace

- Nesprávný názor:
- Mladí dospělí jsou očkováni proti žloutence od státu – mají pocit ochrany i před typem A
- Vakcína proti černému kašli je jen pro dětskou populaci
- Očkování proti chřipce vyvolá nemoc nebo ji dokonce zhorší ...



AVENIER

# Očkování dospělé populace

- Od PL očekávají doporučení jak si chránit zdraví
- Dospělí nesou zodpovědnost sami za sebe, nenutit, jen doporučit v dané konkrétní situaci
- Pomáhá motivační příklad:
  - jiný můj pacient s Vaší dg. se očkovat nedávno nechal, ... měl jsem nedávno pacienta s těžkým zápallem plic, ... i já jsem očkovaný, .... očkoval jsem svou rodinu.



AVENIER

# Argumenty pro pacienty



- Nikdy se zřejmě nedozví kde a od koho se nakazil
- Jeho zdroj nákazy netušil, že je v daný moment infekční
- Vylučování původce nákazy je možné už před prvními příznaky infekce
- Viry/bakterie vydrží na předmětech/plochách i několik týdnů – na předmětech běžného užívání, klikách, tlačítkách, madla v MHD, nákupní vozíky ...



AVENIER



# Argumenty pro pacienty



- Může být bezpříznakovým nosičem a ohrozit své okolí
- Může nakazit rodinu, kolegy, studenty, pacienty ....
- Kontakty mohou skončit v karanténě (např. u VHA až 50 dnů)
- Nemoc přináší finanční ztrátu – přímou i nepřímou



AVENIER

# Ordinace praktického lékaře

- Návštěva pacienta z důvodu nemoci nebo preskripce léků
- Příležitost doporučit prevenci očkováním
- Pokud ne: Missed opportunity
- Zejména u chronicky nemocných a starších
- Největší deficit: pneumokokové infekce, chřipka, pertuse



AVENIER

# Komunikační typy

- Neptat se negativní otázkou ... nechcete očkovat proti pneumokokům?
- Použít srozumitelný výraz, známou situaci – uklouznutí, zlomená noha, hospitalizace, těžký zápal plic ...
- Ne mnoho informací, ne příliš vědecká data
- Použít slovo: doporučuji
- Důležitá je i non-verbální komunikace



AVENIER

# Komunikace v ordinace primární péče

- Vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu Vám toto očkování doporučuji,...
- Přispěje Vám na to zdravotní pojišťovna, dárek od rodiny k svátku ... apod.
- Nemoc může zásadně zhoršit Vaši nemoc, návrat zpět může trvat dlouhou dobu
- Ve vyspělých zemích je proočkovanosť mnohem vyšší než u nás



AVENIER

# Komunikace v ordinaci PL

- Osobní doporučení lékaře pacientovi nenahradí letáky v čekárně ani informace na nástěnce či dveřích ordinace!!!
- Může na to následně u dalších návštěv navázat sestřička!
- Organizačně a časově nenáročné, lékař si splní nepsanou povinnost i očekávání pacienta, rozhodnutí je na pacientovi



AVENIER

# Komunikace v ordinaci PL

- Zlepšení komunikace ve své ordinaci je relativně malá věc, která však může mít významný efekt na zdraví pacientů!
- Odlehčí lékaři v době epidemie, sníží počet těžších stavů a hospitalizací rizikových pacientů.

# Ordinace praktického lékaře

- Praktik má obvykle k pacientům bližší vztah než specialista.
- Zná rodinné příslušníky, místo bydliště, koníčky atd.
- Dokáže zvážit riziko podle konkrétní situace.
- Neodmítat zájemce o vakcinaci při absenci medicínské kontraindikace!
- Nebrat si negativní rozhodnutí pacienta osobně.



AVENIER

# Ordinace praktického lékaře - schéma

- Doporučit vakcínu - automatizmus
- Uvést srozumitelně proti čemu a proč
- Informovat o možném příspěvku zdravotní pojišťovny
- Dát letáček, případně rozšířit radu i na rodinu
- Zapsat doporučení do dokumentace
- Příště stačí jednou otázkou navázat, případnou negaci zapsat, nebrat to jako neúspěch



AVENIER



# Ordinace praktického lékaře

- Pacienti k vám mají velkou důvěru
- Jste „jejich“ lékař/lékařka
- Ze všech oborů má doporučení PL největší váhu a vliv na změnu chování pacienta, jeho životního stylu, na prevenci nemocí
- V případě preventabilních komplikací by cítili zklamání, že o možnosti ochrany od vás nevěděli



AVENIER

Začít hned další pracovní den!  
Změna stereotypu není vždy jednoduchá  
i když to není zásadní změna stylu práce!



Děkuji za pozornost

