

Khi giao tiếp với khách hàng, điều quan trọng là quý vị cần nói rõ ràng và hiểu rõ thông tin thực tế.



Việc chia sẻ thông tin khoa học chính xác có thể giúp xây dựng lòng tin của khách hàng và cho họ biết rằng vắc-xin là an toàn và hiệu quả.

Đây là những điều mà CHW cần biết về vắc-xin.



Dưới đây là một số thông tin thực tế về vắc-xin.



Vắc-xin được kiểm nghiệm **kỹ lưỡng** trước khi đưa vào sử dụng. Ngay cả sau khi được phê duyệt, chúng vẫn được giám sát an toàn thường xuyên.



Vắc-xin **cứu sống nhiều người** bằng cách ngăn ngừa bệnh tật, tàn tật và tử vong. Vắc-xin là biện pháp bảo vệ tốt nhất của chúng ta chống lại các bệnh như bại liệt, sởi, COVID-19 và nhiều bệnh khác.



Nếu quý vị bị ốm, việc tiêm phòng sẽ làm **giảm nguy cơ** bệnh trở nên nguy hiểm hoặc gây tử vong.



Vắc-xin **giúp cơ thể nhận biết** và chống lại các bệnh truyền nhiễm. Chúng cũng giúp ngăn ngừa sự lây lan bệnh tật trong cộng đồng quý vị.



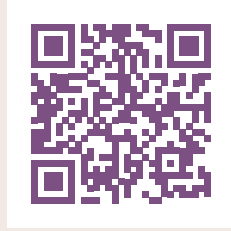
Dưới đây là các loại vắc-xin phổ biến và thời điểm khuyến cáo tiêm phòng.

- **DÀNH CHO TRẺ SƠ SINH ĐẾN 12 THÁNG TUỔI:**
Viêm gan B khi sinh, RSV, rotavirus, DTaP, Hib, phế cầu khuẩn, bại liệt, COVID-19 và cúm
- **DÀNH CHO TRẺ EM TỪ 1-8 TUỔI:**
Tiêm thêm một số loại vắc-xin cho trẻ sơ sinh, cộng với vắc-xin viêm gan A, MMR, thủy đậu và cúm
- **DÀNH CHO TRẺ EM TỪ 9-18 TUỔI:**
Tiêm HPV lúc 9 tuổi, Tdap và vắc-xin viêm màng não lúc 11 tuổi, cúm và COVID-19 mỗi mùa thu
- **DÀNH CHO NGƯỜI LỚN:**
Vắc-xin cúm, COVID-19, zona, RSV, phế cầu khuẩn và mũi Tdap nhắc lại
- **VẮC-XIN LIÊN QUAN ĐẾN THAI KỲ:**
Vắc-xin Tdap, cúm, COVID-19 và RSV được khuyến cáo sử dụng trong thai kỳ để bảo vệ cả mẹ và bé.

Mỗi loại vắc-xin lại khác nhau. Khách hàng, đặc biệt là những người có hệ miễn dịch suy yếu, nên tham khảo ý kiến bác sĩ về loại vắc-xin mà họ cần. Hầu hết các hiệu thuốc, phòng khám cộng đồng hoặc sở y tế đều cung cấp dịch vụ đặt lịch tiêm chủng.

Tìm hiểu thêm

Quét mã QR, sau đó nhấp vào nút **Phiếu Hướng Dẫn** để xem thêm nguồn lực và liên kết.



Khi trò chuyện với khách hàng về vắc-xin, giọng điệu và thái độ của quý vị rất quan trọng.



Dưới đây là cách quý vị có được những cuộc thảo luận hiệu quả và giúp khách hàng cảm thấy thoải mái.

Việc có thắc mắc về vắc-xin là điều hoàn toàn bình thường.



Có rất nhiều thông tin sai lệch hoặc gây hiểu nhầm về vắc-xin và khách hàng có thể chia sẻ những mối lo ngại, nghi ngờ và các quan điểm gay gắt về vấn đề này. Dù quan điểm của quý vị hay của khách hàng là gì, quý vị vẫn có thể dẫn dắt một cuộc trò chuyện tôn trọng và ý nghĩa về tầm quan trọng của vắc-xin.

- **Hỏi xem quý vị có thể chia sẻ thông tin về vắc-xin hay không.**
- **Giữ bình tĩnh, tôn trọng và lịch sự.**
- **Trước hết, hãy lắng nghe. Trả lời một cách chu đáo.**
- **Hỏi xem họ có câu hỏi gì.**
- **Giữ giọng điệu bình ổn.**
- **Thể hiện sự đồng cảm với họ.**
- **Giữ thái độ nhẹ nhàng và khích lệ.**



Hãy có mong muốn thấu hiểu và đừng vội kết luận. Đặt cho họ những câu hỏi mở để thấu hiểu cảm xúc và quan điểm của họ.

VÍ DỤ

“Quý vị có thể cho tôi biết những gì quý vị đã nghe về vắc-xin không? Quý vị có thắc mắc gì về vắc-xin cho gia đình mình không?”

Thể hiện sự đồng cảm với những mối lo ngại của họ và tránh phán xét.

VÍ DỤ

“Quý vị không phải là người duy nhất có thắc mắc về vắc-xin. Tất cả chúng ta đều muốn giữ cho những người thân yêu của mình được an toàn và khỏe mạnh, nhưng trên internet và mạng xã hội lại có rất nhiều thông tin trái chiều và gây hoang mang.”

Tập trung những lợi ích của việc tiêm phòng với mỗi người.

VÍ DỤ

“Tôi có thể thấy quý vị đang lo lắng về sức khỏe của gia đình mình. Vắc-xin có thể giúp quý vị và gia đình không bị ốm.”

Hãy giữ thông tin đơn giản và gần gũi, nhưng cũng cho họ biết quý vị là một nguồn thông tin đáng tin cậy.

VÍ DỤ

“Tôi có thể chia sẻ với quý vị những gì tôi đã học được về cách mà vắc-xin bảo vệ quý vị và những người thân yêu của quý vị không?”

Cung cấp nguồn lực và hỗ trợ.

VÍ DỤ

“Nếu quý vị quan tâm, tôi có thể chia sẻ thông tin giúp giải đáp một số thắc mắc của quý vị về vắc-xin. Tôi cũng sẵn sàng tiếp tục cuộc trò chuyện này nếu quý vị muốn nói chuyện thêm.”



Tìm hiểu thêm

Quét mã QR, sau đó nhấp vào nút **Phiếu Hướng Dẫn** để xem thêm nguồn lực và liên kết.



Khi khách hàng đến gặp quý vị với những lo ngại về vắc-xin, quý vị có thể trả lời một cách thân thiện, hỗ trợ và dựa trên thông tin thực tế.



Những câu trả lời của quý vị có thể khởi đầu một cuộc trò chuyện hiệu quả, giúp khách hàng của quý vị **tin tưởng hơn** vào việc tiêm phòng.

**Tôi có thể giải
đáp những thắc
mắc của quý vị.**



Dưới đây là một số mối lo ngại thường gặp của khách hàng.

Hãy điều chỉnh những câu trả lời này sao cho phù hợp với quý vị. Thể hiện sự đồng cảm và mong muốn thấu hiểu, nhưng cũng phải dẫn dắt dựa trên thông tin thực tế.

“Tôi đọc trên mạng rằng vắc-xin gây ra chứng tự kỷ.”

Vắc-xin không gây ra chứng tự kỷ. Vấn đề này đã được các nhà khoa học nghiên cứu trong nhiều năm. Yếu tố di truyền và môi trường có thể gây ra chứng tự kỷ. Vắc-xin không ảnh hưởng đến gen.

“Tôi nghe nói người ta thường bị ốm sau khi tiêm vắc-xin.”

Một số người cảm thấy đau nhức ở cánh tay được tiêm vắc-xin. Quý vị có thể cảm thấy mệt mỏi và hơi sốt trong một ngày. Các tác dụng phụ nghiêm trọng hơn cực kỳ hiếm gặp.

“Tôi không có bảo hiểm và vắc-xin rất tốn kém.”

Hầu hết các loại vắc-xin đều miễn phí hoặc có chi phí thấp. Tại Washington, trẻ em dưới 19 tuổi được tiêm phòng miễn phí. Ngoài ra còn có một chương trình cung cấp vắc-xin chi phí thấp cho người lớn từ 19 tuổi trở lên không có bảo hiểm y tế.

“Tôi sợ tiêm vắc-xin vì tình trạng nhập cư của mình.”

Quý vị không cần phải chia sẻ tình trạng nhập cư của mình với bất kỳ ai để được tiêm phòng.

“Tôi đã từng mắc COVID và tôi cảm thấy khỏe mạnh.”

Bất kỳ ai cũng có thể mắc COVID-19 nhiều hơn một lần, điều này có thể gây ra các triệu chứng kéo dài hoặc làm tăng nguy cơ sức khỏe, chẳng hạn như bệnh tim. Ngay cả những người khỏe mạnh cũng nên tiêm phòng để bảo vệ bản thân khỏi các bệnh nghiêm trọng.

“Bác sĩ chỉ muốn tôi đi tiêm phòng để kiếm lợi nhuận.”

Các bác sĩ và nhà khoa học khuyến cáo tiêm vắc-xin để bảo vệ người dân. Họ không nhận được lợi nhuận từ vắc-xin.

“Tôi đã tiêm vắc-xin đó rồi. Tại sao tôi lại cần phải tiêm lại lần nữa?”

Virus luôn biến đổi và vắc-xin được cập nhật để bảo vệ tốt hơn chống lại chúng. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể khuyên quý vị nên tiêm phòng lại để có được sự bảo vệ lâu dài hơn.

“Người lãnh đạo nhà thờ của tôi nói rằng tôi không nên tiêm vắc-xin.”

Hầu hết các tôn giáo đều cho phép hoặc khuyến khích mọi người tiêm phòng. Quý vị nên chia sẻ dẫn chứng với người lãnh đạo nhà thờ của mình. Tôi có thể chia sẻ thêm thông tin với quý vị.

Tìm hiểu thêm

Quét mã QR, sau đó nhấp vào nút **Phiếu Hướng Dẫn** để xem thêm nguồn lực và liên kết.



Quý vị có thể nâng cao sức khỏe của khách hàng mà vẫn tôn trọng văn hóa của họ.



Quý vị có thể thông báo cho khách hàng rằng vắc-xin giúp bảo vệ chúng ta khỏi các bệnh lý nghiêm trọng, đồng thời ủng hộ quyết định của họ. Hãy tiếp tục trò chuyện với họ về vắc-xin để hiểu rõ hơn quan điểm của họ.

Cùng với vắc-xin, những thói quen này có thể giúp quý vị giữ gìn sức khỏe.



Có thể khách hàng của quý vị không muốn tiêm vắc-xin. Là một CHW, quý vị có thể tiếp tục phổ biến kiến thức khoa học về vắc-xin đồng thời tôn trọng sự lựa chọn của khách hàng. Đây là những lời khuyên sức khỏe thường ngày có thể giúp khách hàng, người thân và cộng đồng của họ khỏe mạnh.

Nếu quý vị bị ốm:

- Hãy nhớ rằng trẻ nhỏ, trẻ sơ sinh, người cao tuổi và những người mắc bệnh mãn tính **có nguy cơ cao** gặp phải các biến chứng nguy hại từ nhiều loại bệnh tật.
- Nếu có thể, hãy **ở nhà** và tránh những nơi đông người trong không gian kín.
- **Che miệng** bằng khuỷu tay hoặc khăn giấy khi ho và hắt hơi.
- **Đeo khẩu trang N95** để ngăn ngừa lây lan các loại virus đường hô hấp gây ra các bệnh như COVID-19 và cúm.
- **Rửa tay** thường xuyên.
- Nếu quý vị có kết quả xét nghiệm dương tính với COVID-19, các phương pháp điều trị kháng virus như Paxlovid có thể giúp quý vị **hồi phục nhanh hơn và ngăn ngừa các bệnh nghiêm trọng**.



Tránh bị ốm.

- Hãy duy trì chế độ ăn uống lành mạnh và cân bằng, vận động thường xuyên và ngủ đủ giấc để **tăng cường hệ miễn dịch**.
- Duy trì **thăm khám sức khỏe định kỳ và thực hiện các xét nghiệm sàng lọc đầy đủ**. Gặp nhà cung cấp dịch vụ ít nhất một lần mỗi năm. Khám sức khỏe định kỳ có thể giúp quý vị khỏe mạnh và giảm nguy cơ mắc bệnh.
- **Rửa tay** sau khi đi vệ sinh, trước khi ăn và trước khi chạm vào mặt.

Vắc-xin là cách hiệu quả nhất để ngăn ngừa nhiều bệnh tật.

- Tiêm phòng có thể **bảo vệ quý vị** khỏi một số bệnh nguy hiểm.
- Các thông tin dựa trên cơ sở khoa học cho thấy **vắc-xin đã cứu sống nhiều người** và ngăn ngừa bệnh tật cũng như đau đớn. Vắc-xin đã giúp giảm đáng kể tỷ lệ mắc các bệnh như bại liệt và sởi, đồng thời làm giảm nguy cơ tàn tật suốt đời.



Tìm hiểu thêm

Quét mã QR, sau đó nhấp vào nút **Phiếu Hướng Dẫn** để xem thêm nguồn lực và liên kết.

