

# Cùng Nhau Khỏe Mạnh Hơn

Một nguồn lực hỗ trợ để các CHW có những  
cuộc trò chuyện cởi mở về vắc-xin



Tài liệu này chứa thông tin,  
các hoạt động và nguồn lực  
đáng tin cậy để quý vị có thể  
trao đổi với khách hàng về  
tầm quan trọng của vắc-xin  
và những cách khác để bảo  
vệ sức khỏe của họ.



## Phiếu hướng dẫn

4-19

Những thông tin tóm tắt về vắc-xin và những điều quý vị có thể trao đổi với khách hàng. Các chủ đề bao gồm:

- **CHIA SẺ THÔNG TIN THỰC TẾ** khuyến khích tiêm chủng và các hành vi lành mạnh khác
- **CHỌN GIỌNG ĐIỀU PHÙ HỢP** khi nói về vắc-xin
- **GIẢI QUYẾT NHỮNG MỐI QUAN TÂM THƯỜNG GẶP** của khách hàng
- **TÔN TRỌNG CÁC GIÁ TRỊ** đồng thời nâng cao sức khỏe



## Câu hỏi thường gặp

20-23

Giải đáp các câu hỏi thường gặp, chẳng hạn như:

- Làm thế nào để giải thích Hội Chứng COVID Kéo Dài?
- Tôi nên nói về vắc-xin liên quan đến trẻ em và phụ nữ mang thai như thế nào?
- Tôi nên đề cập đến các mối lo ngại về tôn giáo của khách hàng như thế nào?



## Đỉnh chính thông tin sai lệch

24-27

Hướng dẫn giúp khách hàng nhận diện thông tin sai lệch về vắc-xin.



## Hướng dẫn cuộc trò chuyện

28-32

Ví dụ về các cuộc hội thoại giữa CHW và khách hàng.



## Phiếu thực hành hội thoại

33

Một công cụ giúp quý vị luyện tập kỹ năng giao tiếp với khách hàng.



## Thêm nguồn lực

34-36

Liên kết đến các mục khác trong bộ công cụ.



**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.

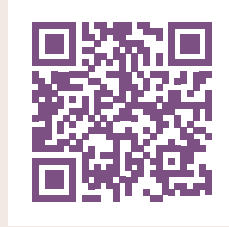
- **DÀNH CHO TRẺ SƠ SINH ĐẾN 12 THÁNG TUỔI:**  
Viêm gan B khi sinh, RSV, rotavirus, DTaP, Hib, phế cầu khuẩn, bại liệt, COVID-19 và cúm
- **DÀNH CHO TRẺ EM TỪ 1-8 TUỔI:**  
Tiêm thêm một số loại vắc-xin cho trẻ sơ sinh, cộng với vắc-xin viêm gan A, MMR, thủy đậu và cúm
- **DÀNH CHO TRẺ EM TỪ 9-18 TUỔI:**  
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.



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Vietnamese**



**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.



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Vietnamese**



**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.

### **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.”**

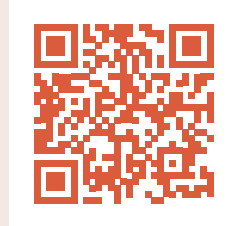
Hầu hết các loại vắc-xin đều miễn phí hoặc có chi phí thấp. Tại Washington, trẻ em dưới 19 tuổi được tiêm phòng miễn phí. Ngoài ra còn có một chương trình cung cấp vắc-xin chi phí thấp cho người lớn từ 19 tuổi trở lên không có bảo hiểm y tế.

#### **“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.

### **Tìm hiểu thêm**

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



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Vietnamese**



**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.

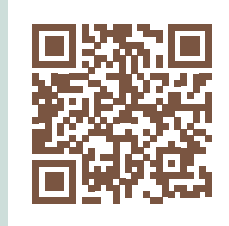
### Vắc-xin là cách hiệu quả nhất để ngăn ngừa nhiều bệnh tật.

- 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.



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Vietnamese**



# Câu hỏi từ các CHW như quý vị.



**Mỗi cuộc trò chuyện với khách hàng đều khác nhau.**

Quý vị vẫn có thể có thắc mắc về cách giải quyết một số chủ đề nhất định.

**Dưới đây là câu trả lời.**



### **Tôi nên làm gì nếu khách hàng từ chối tiêm phòng vì lý do tôn giáo?**

- Nhiều lãnh đạo tôn giáo ủng hộ việc tiêm phòng, nhưng cũng có nhiều người gây ra nỗi sợ hãi và nghi ngờ về vắc-xin.
- Đức tin của mỗi người là khác nhau, vì vậy tốt nhất là nên lắng nghe và đặt câu hỏi cho khách hàng thay vì cố gắng thay đổi đức tin của họ. Hãy giới thiệu họ đến nhà cung cấp dịch vụ hoặc chuyên gia y tế để được cung cấp thông tin chính xác.
- Cho khách hàng biết rằng quý vị sẵn sàng trao đổi thêm và cung cấp thông tin thực tế về vắc-xin.

### **Tôi nên tư vấn như thế nào cho khách hàng đang mang thai hoặc mới làm cha mẹ và có những lo ngại về việc tiêm phòng?**

- Hãy khuyến khích họ trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bác sĩ nhi về sự an toàn của vắc-xin — đối với bản thân và con cái họ.
- Cho họ biết rằng họ có thể phải hỏi trực tiếp các nhà cung cấp dịch vụ y tế của mình về các loại vắc-xin, bao gồm cả vắc-xin COVID-19.
- Quý vị cũng có thể tham khảo lịch tiêm vắc-xin được khuyến nghị trong [\*\*Phiếu Hướng Dẫn 1.\*\*](#)



### **Nếu không thể trả lời các thắc mắc của khách hàng, tôi có được phép liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính của họ để hỏi không?**

- Có, nhưng luôn phải xin phép khách hàng trước và tránh hỏi các nhà cung cấp dịch vụ về thông tin sức khỏe cá nhân.
- Quý vị có thể giúp khách hàng lên lịch tiêm phòng thông qua nhà cung cấp dịch vụ của họ, hoặc hỏi về các loại vắc-xin cần tiêm.

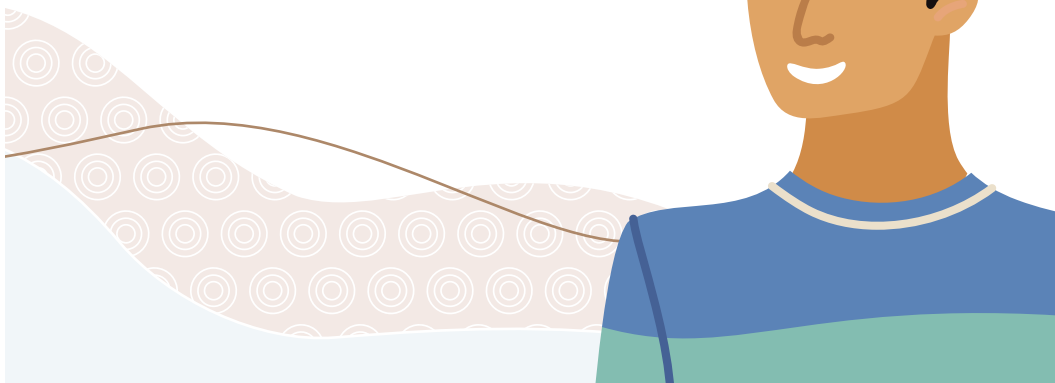
### **Nếu khách hàng không muốn tiêm phòng vì những trải nghiệm tiêu cực với các nhà cung cấp dịch vụ trước đây thì sao?**

- Hãy thể hiện sự đồng cảm với những trải nghiệm và cảm xúc của họ và cho họ biết rằng những mối lo ngại của họ là chính đáng và họ xứng đáng được đối xử tôn trọng.
- Đề nghị trao đổi chi tiết về quy trình tiêm phòng. Cho phép họ đặt câu hỏi, dành thời gian suy nghĩ và đưa ra quyết định sáng suốt.
- Nếu họ quan tâm, hãy giới thiệu họ đến một nhà cung cấp dịch vụ đáng tin cậy mà quý vị biết là sẽ lắng nghe, trả lời câu hỏi một cách tôn trọng và mang đến trải nghiệm tích cực hơn.



Kết nối khách hàng với các địa điểm tiêm phòng tại địa phương.

Quét mã QR, sau đó nhấn vào nút **Câu Hỏi Thường Gặp**.



### **Tôi có thể giúp những khách hàng không có bảo hiểm y tế được tiêm phòng như thế nào?**

- Hãy cho khách hàng biết rằng nhiều loại vắc-xin được cung cấp miễn phí hoặc với chi phí thấp mà không cần bảo hiểm.
- Hướng dẫn họ đến các phòng khám cộng đồng, nhà thuốc và sở y tế địa phương cung cấp dịch vụ tiêm phòng không phụ thuộc tình trạng bảo hiểm.
- Kết nối họ với các chương trình cộng đồng và phù hợp với văn hóa, cung cấp dịch vụ tiêm phòng miễn phí hoặc giảm giá cho người lớn không có bảo hiểm.

### **Hội chứng COVID Kéo Dài là gì và làm thế nào để giải thích điều đó cho khách hàng?**

- Bất kỳ ai từng mắc COVID-19 đều có thể phát triển hội chứng COVID Kéo Dài, nghĩa là các triệu chứng của họ kéo dài từ 3 tháng trở lên.
- Các triệu chứng thường gặp bao gồm mệt mỏi mãn tính, khó thở, chóng mặt, suy giảm trí nhớ và thay đổi nhịp tim.
- Các bác sĩ vẫn đang tìm hiểu về hội chứng COVID Kéo Dài. Nếu khách hàng gặp phải các triệu chứng kéo dài, hãy nói họ liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ.
- Tiêm phòng đầy đủ là cách tốt nhất để giảm nguy cơ mắc hội chứng COVID Kéo Dài. Vắc-xin được cung cấp miễn phí hoặc với chi phí thấp.



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-113 April 2026 Vietnamese**

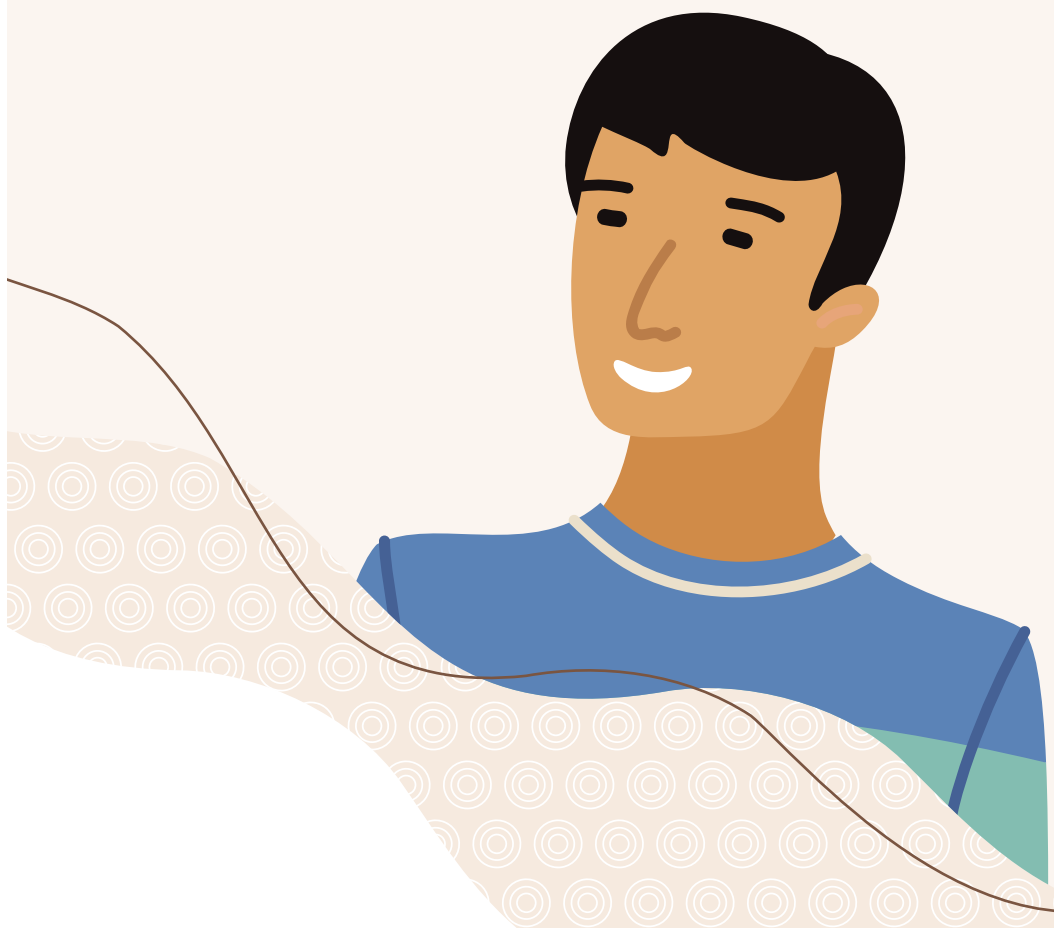


Khách hàng có thể đến gặp quý vị với những thông tin gây hiểu lầm mà họ đã thấy và nghe được về vắc-xin.



**Dưới đây là cách giúp họ biết được thông tin thực tế.**

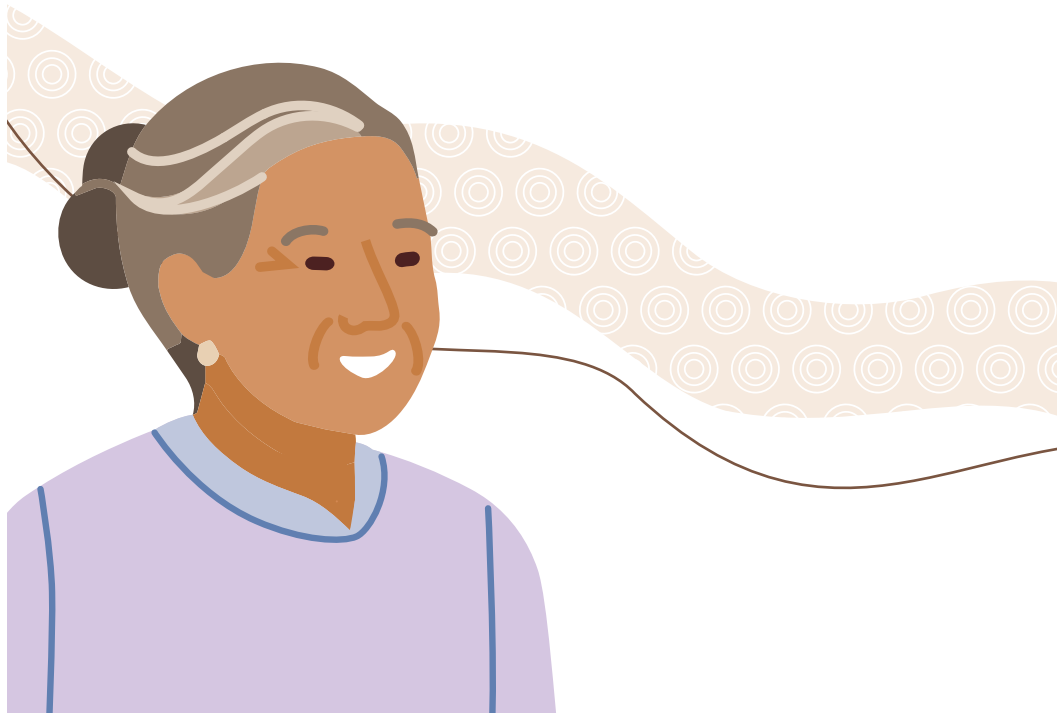
## **Đính chính thông tin sai lệch.**



## **Tôi có thể giúp khách hàng nhận biết thông tin sai lệch về vắc-xin bằng cách nào?**

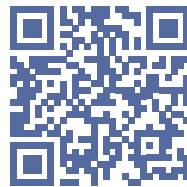
Khi khách hàng nhìn thấy hoặc nghe thấy điều gì đó đáng ngờ trên mạng hoặc trong cộng đồng của họ, quý vị có thể gợi ý họ tự đặt ra những câu hỏi phản biện này.

- **THÔNG TIN NÀY ĐẾN TỪ ĐÂU?** Nếu thông tin đến từ bệnh viện, phòng khám hoặc sở y tế địa phương, thì thông tin đó thường là đáng tin cậy. Nếu đó là ý kiến cá nhân mà không có bằng chứng xác thực, đừng tin vội.
- **THÔNG TIN ĐÓ CÓ SỬ DỤNG NHỮNG TỪ NGỮ CỰC ĐOAN NHƯ “LUÔN LUÔN”, “KHÔNG BAO GIỜ” HAY “TẤT CẢ” KHÔNG?** Ví dụ: “*Không bao giờ* tiêm vắc-xin” hoặc “*tất cả* các loại vắc-xin đều có tác dụng như nhau.” Thông tin về sức khỏe thường không sơ sài như vậy và mỗi loại vắc-xin lại khác nhau.



- **THÔNG TIN NÀY CÓ ĐANG CỐ GẮNG LÀM QUÝ VỊ SỢ HÃI HAY LO LẮNG KHÔNG?** Thông tin đó có mở đầu bằng những lời dẫn kiểu như “Đây là những gì họ đang giấu quý vị!” hay “10 bí mật gây sốc về vắc-xin!” không? Nếu thông tin khiến quý vị cảm thấy sợ hãi, lo lắng hoặc tức giận, thì rất có thể đó là thông tin sai lệch.
- **THÔNG TIN NÀY CÓ CÔNG KÍCH MỘT NHÂN VẬT CÔNG CHÚNG HAY TỔ CHỨC NÀO MÀ KHÔNG ĐƯA RA CÁC DẪN CHỨNG THỰC TẾ KHÔNG?** Ví dụ: “Các bác sĩ đang nói dối quý vị!” hoặc “Chính phủ đang che giấu sự thật về vắc-xin!” Nếu vậy, hãy suy nghĩ kỹ lại.
- **THÔNG TIN NÀY CÓ ĐANG CỐ GẮNG CHÀO MỜI THỨ GÌ ĐÓ CHO QUÝ VỊ KHÔNG?** Rất nhiều thông tin sai lệch được sử dụng để quảng bá sản phẩm. Nếu thông tin này khuyến khích quý vị mua một thứ gì đó, thì rất có thể đây là thông tin không đáng tin cậy.

Quét mã QR, sau đó nhấp vào nút bên dưới **Tài Liệu về Thông Tin Sai Lệch** để xem các trang web kiểm chứng thông tin và các nguồn lực khác được đề xuất.



### Tim hiểu thêm

Quét mã QR, sau đó nhấp vào nút bên dưới **Tài Liệu về Thông Tin Sai Lệnh** để xem các trang web kiểm chứng thông tin và các nguồn lực hỗ trợ khác được đề xuất.



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-114 April 2026 Vietnamese**



# Hướng Dẫn Cuộc Trò Chuyện



Khi trao đổi với khách hàng về vắc-xin, điều quan trọng là phải tạo được cuộc trò chuyện cung cấp thông tin, mang tính hỗ trợ và tôn trọng văn hóa của họ.

## Nhớ rằng:

- **XIN PHÉP** khách hàng trước khi thảo luận về vắc-xin: "Quý vị có muốn thảo luận về cách vắc-xin có thể bảo vệ quý vị và những người thân yêu của quý vị không?"
- **KHÔNG SỬ DỤNG** những từ ngữ và cụm từ có thể khiến họ cảm thấy áp lực: Tránh dùng các từ như "phải", "bắt buộc" hoặc "cần phải".
- **HÃY BẮT ĐẦU BẰNG THÁI ĐỘ TÍCH CỰC**, để khách hàng của quý vị không cảm thấy bị phán xét vì cảm xúc của họ: "Việc có thắc mắc về vắc-xin là điều hoàn toàn bình thường. Tôi sẽ cố gắng hết sức để trả lời các thắc mắc này."

## Một cuộc trò chuyện thành công thường:

- **TẬP TRUNG VÀO KẾT QUẢ**. Ví dụ: "Vắc-xin là cách tốt nhất để bảo vệ quý vị khỏi nhiều bệnh tật và giảm mức độ nghiêm trọng của bệnh."
- **NHẤN MẠNH 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."
- **CHIA SẺ THÊM NHỮNG CÂU CHUYỆN CÁ NHÂN TRUYỀN CẢM HỨNG VÀ KHÍCH LỆ VỀ VIỆC TIÊM PHÒNG**. Ví dụ: "Tôi quyết định tiêm phòng vì không muốn bị ốm khi ở gần người cha đã lớn tuổi và các con của tôi." Tôi hài lòng với quyết định của mình."

Dưới đây là một số ví dụ về cách thực hiện các cuộc trò chuyện tích cực.



# Cách nói chuyện với:

## Một khách hàng không muốn tiêm vắc-xin.



- CHW:** Tôi rất vui vì được gặp quý vị hôm nay. Đạo này quý vị có khỏe không?
- Khách hàng:** Tôi khỏe. Mặc dù vợ chồng tôi đã mắc COVID vài tháng trước và phải nghỉ làm vài ngày.
- CHW:** Tôi rất tiếc khi nghe điều đó. Quý vị đã làm gì khi bị mắc COVID-19?
- Khách hàng:** Chúng tôi ở nhà nghỉ ngơi.
- CHW:** Tôi rất vui vì quý vị đã cảm thấy khỏe hơn. Tôi có thể hỏi quý vị đã tiêm phòng đầy đủ chưa?
- Khách hàng:** Tôi không tin vào vắc-xin. Tôi nghĩ hệ miễn dịch tự nhiên mạnh hơn vắc-xin.
- CHW:** Quý vị đã từng tiêm phòng chưa?
- Khách hàng:** Rồi, nhưng trong vài năm gần đây thì chưa.
- CHW:** Tôi hiểu rồi. Quý vị có thể cho tôi biết thêm chi tiết được không?
- Khách hàng:** Bạn tôi nói rằng vắc-xin thực ra làm chúng ta ốm nặng hơn.
- CHW:** Đúng là một số người có thể cảm thấy các tác dụng phụ nhẹ, nhưng chúng sẽ nhanh chóng biến mất. Quý vị có cảm thấy thoải mái nếu tôi chia sẻ một số thông tin thực tế về sự an toàn và hiệu quả của vắc-xin không?
- Khách hàng:** Tôi thực sự không quan tâm.
- CHW:** Tôi hiểu rồi. Nếu trong tương lai quý vị muốn thảo luận thêm về vắc-xin, tôi rất sẵn lòng. Quý vị đang giữ sức khỏe như thế nào?
- Khách hàng:** Tôi vận động thường xuyên và cố gắng ăn uống lành mạnh.
- CHW:** Hãy tiếp tục duy trì những thói quen lành mạnh đó. Và nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về cách mà vắc-xin giúp quý vị và gia đình tránh mắc bệnh, tôi rất sẵn lòng trao đổi thêm với quý vị.

### Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Thúc đẩy và khuyến khích các hành vi lành mạnh ngoài tiêm phòng
- Giải đáp những lo ngại về tác dụng phụ và ảnh hưởng của bạn bè
- Giữ thái độ thân thiện và muốn thấu hiểu
- Mời khách hàng giữ liên lạc để tiếp tục trao đổi.





## Cách nói chuyện với:

Một khách hàng có những lo ngại về sự an toàn của vắc-xin.



**CHW:** Dạo này quý vị có khỏe không?

**Khách hàng:** Dạo này tôi cảm thấy không được khỏe.

**CHW:** Ôi không, có chuyện gì vậy?

**Khách hàng:** Tôi vừa khỏi cúm.

**CHW:** Tôi rất tiếc khi nghe điều đó. Tôi có thể hỏi quý vị đã tiêm phòng đầy đủ, kể cả vắc-xin phòng cúm chưa?

**Khách hàng:** Tôi nghĩ mình không cần tiêm vắc-xin.

**CHW:** Tại sao quý vị lại nghĩ như vậy?

**Khách hàng:** Tôi nghe nói chúng thực chất khiến chúng ta ốm nặng hơn.

**CHW:** Tôi hiểu mối lo ngại của quý vị. Vắc-xin là cách hiệu quả nhất để bảo vệ bản thân khỏi nhiều loại bệnh. Quý vị có thể cảm thấy các tác dụng phụ sau khi tiêm vắc-xin, nhưng đó là hệ thống miễn dịch của quý vị đang hoạt động để bảo vệ quý vị.

Ngoài những điều đã nêu, quý vị còn lo lắng về điều gì khác không?

**Khách hàng:** Tôi có thể phải nghỉ ốm nếu gặp tác dụng phụ.

**CHW:** Các tác dụng phụ thường nhẹ và sẽ biến mất sau một hoặc hai ngày. Một số người không tiêm phòng có thể bị ốm lâu hơn và nghỉ làm nhiều ngày hơn.

**Khách hàng:**Ồ, tôi không muốn điều đó xảy ra.

**CHW:** Quý vị có muốn biết thêm thông tin về các loại vắc-xin mà quý vị có thể cần tiêm không?

**Khách hàng:** Vậy cũng được, xin cảm ơn.

**CHW:** Tuyệt vời! Và tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc mối lo ngại nào khác.

### Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Dẫn dắt bằng mong muốn thấu hiểu, hỏi khách hàng về tình trạng sức khỏe và lịch sử tiêm phòng của họ
- Đưa ra các kiến thức khoa học
- Đưa ra lời đề nghị giúp khách hàng thực hiện các bước tiếp theo và tiêm phòng.
- Mời khách hàng giữ liên lạc để tiếp tục trao đổi.



## Cách nói chuyện với:

Một khách hàng có gia đình đông người và gần như không có kiến thức về vắc-xin.



**CHW:** Quý vị có khỏe không?

**Khách hàng:** Tôi đang rất căng thẳng vì sắp có một buổi lễ kỷ niệm gia đình.

**CHW:** Quý vị có kế hoạch gì?

**Khách hàng:** Đại gia đình của tôi sẽ đến ở nhà chúng tôi. Con cháu, tất cả mọi người.

**CHW:** Chắc hẳn quý vị đang rất mong chờ gia đình sum họp! Như quý vị đã biết, chúng ta dễ bị ốm hơn khi đi du lịch hoặc khi bị căng thẳng.

Quý vị có lo lắng về việc bản thân hoặc người khác bị ốm không?

**Khách hàng:** Một chút. Tôi dường như luôn bị ốm mỗi khi ở cùng gia đình và tôi không thể nghỉ thêm ngày nào nữa.

**CHW:** Tôi có thể hỏi liệu quý vị đã tiêm phòng đầy đủ chưa được không?

**Khách hàng:** Tôi không chắc mình đã tiêm phòng đầy đủ. Sao thế?

**CHW:** Vắc-xin là cách hiệu quả nhất để quý vị bảo vệ bản thân khỏi bệnh tật. Vắc-xin cũng bảo vệ trẻ em, người già và những người không thể tiêm phòng khỏi bị ốm.

**Khách hàng:** Tôi không biết mình cần tiêm những loại vắc-xin nào.

**CHW:** Tôi có thể chia sẻ thông tin về các loại vắc-xin được khuyến nghị để quý vị có thể hỏi nhà cung cấp của mình.

**Khách hàng:** Điều đó sẽ rất hữu ích, cảm ơn.

**CHW:** Không có gì! Nếu cần thêm bất cứ điều gì, quý vị cứ cho nói với tôi.

### Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Bắt đầu bằng những câu hỏi mở, tạo cơ hội cho khách hàng chia sẻ.
- Đưa ra các thông tin thực tế về lây nhiễm bệnh tật
- Giúp khách hàng tự đưa ra quyết định đồng thời quảng bá về hiệu quả của vắc-xin.
- Mời khách hàng giữ liên lạc để tiếp tục trao đổi.





## Cách nói chuyện với:

Một khách hàng gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.



**Khách hàng:** Tôi đã lâu không đi khám bác sĩ.

**CHW:** Ô, thật sao? Sao lại thế?

**Khách hàng:** Tôi không có bảo hiểm nên tôi chưa đi. Tôi cũng chưa tìm được bác sĩ nào sử dụng ngôn ngữ của tôi. Nhưng tôi thực sự không muốn bị ốm năm nay.

**CHW:** Tôi hiểu rồi. Thật khó khăn khi không có bảo hiểm y tế. Tôi có thể gợi ý cho quý vị những cách để quý vị vẫn được chăm sóc y tế.

Tôi có thể hỏi quý vị đã tiêm phòng chưa?

**Khách hàng:** Tôi cứ nghĩ là cần phải có bảo hiểm mới được tiêm phòng.

**CHW:** Hầu hết các loại vắc-xin đều được cung cấp mà không cần bảo hiểm hoặc với chi phí rất thấp hoặc miễn phí. Quý vị cũng có thể tiêm chủng tại hiệu thuốc địa phương hoặc những nơi không yêu cầu đặt lịch hẹn.

**Khách hàng:** Thật tốt khi biết điều đó. Nhưng tôi không có xe hơi, nên tôi không thể đến các cuộc hẹn. Và gần nhà tôi không có xe buýt đi qua.

**CHW:** Có những tổ chức cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí đến các cuộc hẹn và các dịch vụ phiên dịch miễn phí.

**Khách hàng:** Điều đó sẽ rất hữu ích. Khi nào thì tôi có thể nhận được các dịch vụ này?

**CHW:** Hiện tại tôi chưa có câu trả lời chính xác, nhưng tôi sẽ tìm hiểu và báo với quý vị. Thời điểm nào thuận tiện để tôi có thể gửi thông tin đó cho quý vị?

**Khách hàng:** Bất cứ lúc nào cũng được!

**CHW:** Vâng! Nếu có thông tin liên lạc của quý vị, tôi sẽ gửi cho quý vị.

### Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Thể hiện sự cảm thông với hoàn cảnh của khách hàng
- Đưa ra giải pháp
- Đề nghị chia sẻ thêm thông tin sau
- Thông báo cho khách hàng về các dịch vụ hiện có
- Xin phép chia sẻ thông tin





PHIẾU BÀI TẬP LUYỆN TẬP

# Quý vị sẽ nói gì?

Đây là cơ hội để quý vị thực hành việc trò chuyện với khách hàng về vắc-xin.

Dưới đây là một số ví dụ về những điều khách hàng có thể nói. Hãy viết câu trả lời của quý vị vào những chỗ trống.



**Điều quan trọng là:**

- Tránh phán xét
- Dẫn dắt bằng thông tin thực tế
- Có thái độ tôn trọng
- Đề nghị tiếp tục cuộc trò chuyện

**Lời khuyên về chuyên môn:** Hãy xin phép trước khi giới thiệu các tổ chức và nguồn lực địa phương.

Để được hỗ trợ, hãy so sánh câu trả lời của quý vị với thông tin được cung cấp trong **Phiếu Hướng Dẫn 3**.

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

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

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

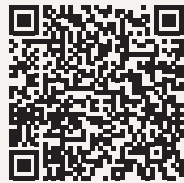
"Tôi không có bảo hiểm và vắc-xin rất tốn kém."



## Thêm nguồn lực

Sau khi đã nghiên cứu các tài liệu về cách trò chuyện tích cực và hiệu quả về vắc-xin, quý vị có thể truy cập thêm các bài học âm thanh, video và hoạt động thực hành.

Truy cập [waportal.org/CHW-VCT](http://waportal.org/CHW-VCT)



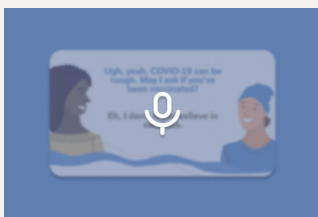
### Thẻ bỏ ví

In thẻ cỡ nhỏ tiện mang theo này, bao gồm các gợi ý và lời nhắc để bắt đầu cuộc trò chuyện. Có thể tự sử dụng hoặc chia sẻ với khách hàng.



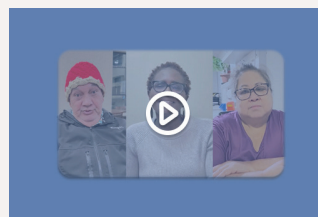
### Phiếu thực hành

Viết và thực hành câu trả lời của riêng quý vị cho những câu hỏi phổ biến của khách hàng về vắc-xin.



### Cuộc trò chuyện bằng âm thanh (chỉ có bằng tiếng Anh)

Nghe hoặc xem cuộc trò chuyện theo kịch bản giữa một CHW và một khách hàng còn do dự về việc tiêm vắc-xin.



### Video chia sẻ trải nghiệm (chỉ có bằng tiếng Anh)

Lắng nghe câu chuyện từ các thành viên cộng đồng và CHW về cách họ chia sẻ những thông tin hữu ích về tính an toàn và hiệu quả của vắc-xin. Có thể tự xem hoặc cho khách hàng xem.

## Tìm thêm thông tin chi tiết về việc tiêm chủng.

### Khuyến nghị về vắc-xin:

Quét để tìm khuyến nghị và lịch tiêm chủng của Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington).



### West Coast Healht Alliance:

Quét để tìm hiểu về West Coast Healht Alliance (WCHA, Liên Minh Y Tế Bờ Tây), bao gồm các tiểu bang California, Hawaii, Oregon và Washington. WCHA đưa ra các quyết định phối hợp về hướng dẫn sức khỏe cộng đồng dựa trên bằng chứng khoa học tốt nhất hiện có.



### Thư viện tài nguyên Linktree:

Quét để truy cập thư viện tài nguyên đáng tin cậy về vắc-xin.



Để yêu cầu tài liệu này ở các định dạng khác, hãy gọi 1-800-525-0127. Khách hàng bị khiếm thính hoặc khó nghe, vui lòng gọi 711 (Washington Relay) hoặc gửi email đến [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Dự án này lấy kinh phí từ khoản tài trợ của US Centers for Disease Control and Prevention (Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ) cho Washington State Department of Health (Sở Y Tế Tiểu Bang Washington) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 790-028 May 2026 Vietnamese**