GIAO TIẾP VỚI BỆNH NHÂN VÀ THÂN NHÂN BỆNH NHÂN

MỤC TIÊU

1. *Phân tích các kỹ năng giao tiếp cơ bản ứng dụng trong giao tiếp thầy thuốc - bệnh nhân.*
2. *Ứng dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong một số tình huống thường gặp*
3. *Đánh giá được quá trình giao tiếp giữa thầy thuốc – bệnh nhân.*

1. NỘI DUNG

Kỹ năng giao tiếp giữa thầy thuốc – bệnh nhân là xây dựng mối quan hệ tốt thầy thuốc với bệnh nhân, là nghệ thuật mà người thầy thuốc sử dụng ngay từ buổi đầu gặp bệnh nhân. Bệnh nhân luôn ở trạng thái lo lắng, bối rối, đôi khi hốt hoảng, tuyệt vọng. Chính nhờ giao tiếp tốt, thái độ phục vụ ân cần, thông cảm, mối quan hệ tốt đẹp với bệnh nhân và những lời nói động viên khuyến khích của người thầy thuốc sẽ giúp bệnh nhân dễ dàng bộc lộ các khó khăn của mình, đồng thời cảm thấy yên tâm và tin tưởng vào người thầy thuốc.

Kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân vô cùng quan trọng. Nếu có kỹ năng giao tiếp tốt thì người thầy thuốc có thể khai thác được các thông tin tế nhị và nhạy cảm mà bệnh nhân ngại nói ra. Nhờ đó mà chẩn đoán bệnh được chính xác.

Trong bài này chúng ta chỉ đề cập đến các kỹ năng giao tiếp trong lúc tiếp xúc ban đầu với bệnh nhân nhằm làm cho bệnh nhân dễ dàng khai bệnh và cảm thấy thoải mái, được quan tâm.

1.1. Chào hỏi bệnh nhân

- Mỉm cười, chào hỏi bệnh nhân với giọng nói ân cần, phong cách thân thiện.
- Tự giới thiệu về mình.
- Mời bệnh nhân ngồi.
- Khi chào hỏi, xưng hô với bệnh nhân phải phù hợp với tuổi, giới tính, phong tục tập quán.

1.2. Quan sát bệnh nhân

- Luôn luôn chăm chú quan sát bệnh nhân một cách tế nhị và kín đáo.
- Quá trình quan sát xảy ra từ lúc bắt đầu cho đến lúc kết thúc buổi giao tiếp.
- Quan sát bề ngoài, ánh mắt nụ cười, vẻ mặt, các hành vi cử chỉ của bệnh nhân, để xưng hô phù hợp và thu được thông tin về bệnh tật của bệnh nhân.

1.3. Tạo môi trường giao tiếp thoải mái

- Tôn trọng sự riêng tư và giữ bí mật cho bệnh nhân, tạo môi trường phỏng vấn yên tĩnh, kín đáo, không bị quấy rầy, nói chuyện vừa đủ nghe.
- Tạo bầu không khí giao tiếp thoải mái, ân cần.

1.4. Các tư thế giao tiếp

- Phù hợp với tư thế bệnh nhân, nếu bệnh nhân ngồi thì thầy thuốc ngồi, nếu bệnh nhân đứng thì thầy thuốc đứng.
- Tư thế giao tiếp "mặt đối mặt", tốt nhất là ngồi cạnh bàn làm việc hơn là sau bàn để tiếp xúc bệnh nhân.
- Khoảng cách thông thường là 0.5 m, nhưng sẽ thay đổi tùy theo tình huống, phù hợp với hoàn cảnh.

1.5. Ngôn ngữ

- Khi giao tiếp với bệnh nhân, luôn sử dụng lời nói một cách nhẹ nhàng, ân cần thể hiện sự tôn trọng bệnh nhân.
- Dùng các câu từ đơn giản, dễ hiểu.
- Thận trọng khi dùng thuật ngữ chuyên môn, nếu dùng thuật ngữ chuyên môn thì phải giải thích rõ ràng.
- Tránh lời nói có tính phê phán về đạo đức.
- Không cáu gắt, quát tháo bệnh nhân dù bất cứ lý do gì.
- Ngôn ngữ luôn nhẹ nhàng, đúng mực.

1.6. Đặt câu hỏi "mở" và câu hỏi "đóng" một cách có hiệu quả

- Đầu tiên người thầy thuốc nên sử dụng câu hỏi mở để tạo điều kiện cho bệnh nhân kể lại hết những gì gây khó chịu, những gì họ cảm thấy, đồng thời giúp họ tự nhiên hơn.
- Qua đó thu được nhiều thông tin hơn. Nếu dùng câu hỏi "đóng" lúc đầu sẽ bỏ lỡ nhiều thông tin có ích, quan trọng. Khi bệnh nhân trình bày các thông tin về mình qua câu hỏi mở thầy thuốc sẽ sàng lọc tìm ra những thông tin mấu chốt về bệnh tật của bệnh nhân. Lúc này thầy thuốc sẽ dùng câu hỏi đóng để kiểm tra và khẳng định những gì mình vừa thu nhận được.
- Câu hỏi mở là câu hỏi mà bệnh nhân có thể trả lời câu dài, trình bày được thông tin mà mình muốn nói ra.
- Câu hỏi đóng là những câu mà bệnh nhân chỉ trả lời đúng sai.
- Đặt câu hỏi phải rõ ràng, dễ hiểu, đặc hiệu.
- Mỗi lần chỉ hỏi một câu mà thôi.
- Tránh đặt câu hỏi dẫn dắt.

1.7. Lắng nghe bệnh nhân

- Trong tâm lý, người bệnh thường thích giải bày tình trạng bệnh và cảm thấy hài lòng nếu thầy thuốc biết lắng nghe.
- Biểu lộ lắng nghe một cách chăm chú, cẩn thận và chủ động.
- Không thể hiện sự thờ ơ, không nhìn chỗ khác.
- Tránh cắt ngang lời nói của bệnh nhân hoặc bỏ đi hay viết lách.

1.8. Khen ngợi

- Tìm cách khen ngợi bệnh nhân.
- Khuyến khích bệnh nhân nói về mối quan tâm của họ.
- Không phê phán, chê bai bệnh nhân.

1.9. Tác phong, trang phục

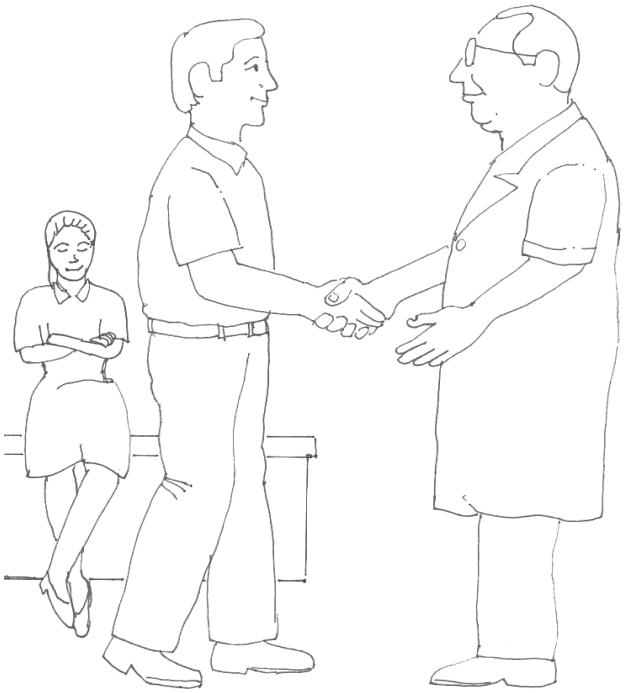
- Áo blouse, mũ trắng sạch sẽ, chỉnh tề (trang phục cho Bác sĩ)
- Tóc gọn gàng.
- Tay chân sạch sẽ móng tay cắt ngắn.
- Nghiêm túc nhưng luôn thân thiện.
- Tuyệt đối khi tiếp xúc không hút thuốc lá và nhai kẹo cao su.

1.10. Thái độ

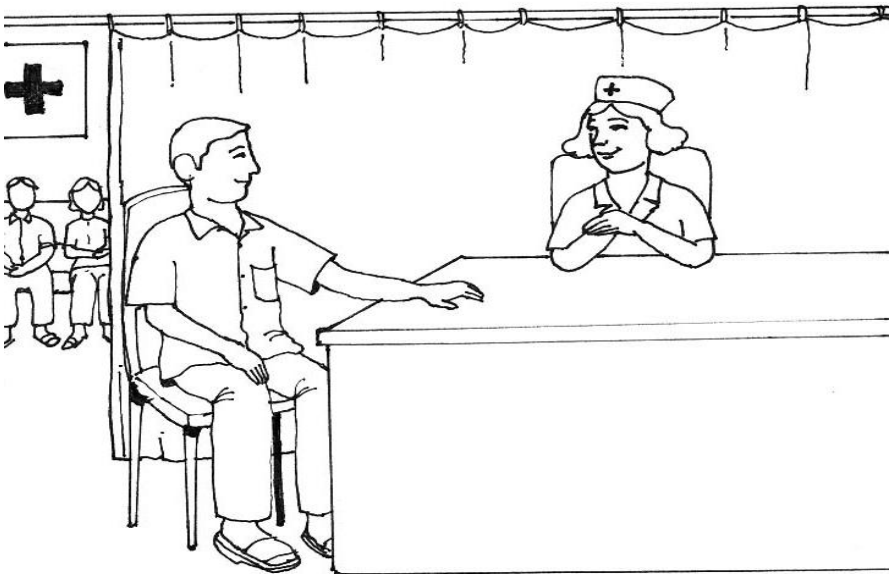
- Lịch sự tôn trọng bệnh nhân
- Ân cần quan tâm và đồng cảm với bệnh nhân.

1.11. Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả

- Làm cho dễ dàng: bằng lời nói, cử chỉ, để khích lệ, động viên bệnh nhân nói tiếp.
- Hướng dẫn: giúp bệnh nhân sắp xếp các ý tưởng và trình bày thông tin theo trình tự chia sẻ các mối quan tâm và lo lắng một cách dễ dàng hơn.
- Tóm tắt và kiểm tra.
- Đồng cảm.
- Trấn an.
- Bày tỏ tinh thần hợp tác.



Hình 1. Chào hỏi bệnh nhân.



Hình 2. Giao tiếp giữa thầy thuốc và bệnh nhân.

(Các hình ảnh trên do Bộ môn Giáo dục Sức khoẻ thực hiện trên vi tính)

2. THỰC HÀNH ĐÓNG VAI

2.1. Trước khi đóng vai

- Phát tài liệu lý thuyết thực tập trước 2 tuần.
- Chuẩn bị trước bảng kiểm, các tình huống đóng vai.
- Nêu mục tiêu.
- Nêu phương pháp huấn luyện: đóng vai.
- Nêu cách lượng giá: bảng kiểm.
- Giao nhiệm vụ cụ thể cho sinh viên.
- Chiếu băng video minh họa.

2.2. Trong đóng vai

- *Giáo viên*
  - Quan sát.
- *Sinh viên*
  - Sinh viên đóng vai thầy thuốc, vai bệnh nhân (do sinh viên hoặc bệnh nhân giả đóng) theo tình huống.
  - Quan sát, quay video trong khi sinh viên đóng vai.

2.3. Sau đóng vai

- *Sinh viên*
  - Vai thầy thuốc: tự nhận xét đánh giá về kỹ năng giao tiếp của mình trong quá trình thực hành.
  - Vai bệnh nhân: phát biểu cảm xúc sau khi đóng vai.
  - Chiếu lại băng video.
  - Thảo luận.
- *Giáo viên*

- Nhận xét chung.
- Rút ra bài học có ích về kỹ năng giao tiếp với người dân.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Môn Y tế Cộng cộng. ***Tâm lý học Y học*** – Nhà xuất bản Giáo dục, 1998.
2. Khoa Y- Nha- Dược, Đại học Cần Thơ. ***Tài liệu huấn luyện kỹ năng giao tiếp tại Skillslab***.
3. Nguyễn Văn Lê. ***Một số sự kiện hàng ngày ở bệnh viện*** – Nhà xuất bản Tp. Hồ Chí Minh, 2000.
4. Tổ chức Y tế thế giới. ***Sổ tay xử trí lồng ghép bệnh trẻ em*** - Bộ môn Nhi dịch.
5. E.K. Koh. ***Skills & Management in Family Medicine,*** 1988.
6. Suzane Kurtz. ***Teaching and learning communication Skills in Medicine,*** 1998.
7. Suzane Kurtz. ***Skills for communicating with Patients***, 1998.

BẢNG KIỂM GIAO TIẾP VỚI BỆNH NHÂN VÀ THÂN NHÂN BỆNH NHÂN

STT	NỘI DUNG	Không thực hiện **(0 đ)**	Chưa hoàn chỉnh **(1 đ)**	Hoàn chỉnh **(2 đ)**
1.	Chào hỏi bệnh nhân – tự giới thiệu			
2.	Bày tỏ tinh thần hợp tác			
3.	Sử dụng câu hỏi mở – đóng			
4.	Dùng từ đơn giản, dễ hiểu			
5.	Ngôn ngữ nhẹ nhàng, tế nhị trong giao tiếp, mỗi lần chỉ hỏi một câu			
6.	Khen ngợi việc đúng của bệnh nhân			
7.	Khuyến khích			
8.	Lắng nghe			
9.	Đồng cảm			
10.	Trấn an			
11.	Tóm tắt các thông tin			
12.	Kiểm tra			
	TỔNG ĐIỂM			

GIẢNG VIÊN CHẤM THI

Điểm làm đúng:

$$\textbf{ĐIỂM THI} = \frac{\text{Điểm làm đúng}}{24} = \bigcirc$$

Họ và tên: _____