

## **CNDD Trại Nh Tr Xuân Thúy - Khoa Cấp Cứu**

Khoa Cấp cứu là nơi tiếp xúc đầu tiên với người bệnh và người thân của họ, mặt này được xem là “đầu sóng ngọn gió” của Bệnh viện. Nếu thực hiện tốt quy tắc giao tiếp ngay từ đây thì sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp với người bệnh, tạo được niềm tin và sự thoải mái đối với họ, tránh được các rắc rối xảy ra. Ngược lại, nếu công tác giao tiếp ngay không tốt thì sẽ tạo mặt trái trong ban đầu của người bệnh luôn trong tình trạng lo lắng, qua đó sẽ giảm niềm tin vào cơ sở điều trị, ảnh hưởng đến uy tín và việc thu dung của Bệnh viện.



### *Khám bệnh và tiếp cận tại Khoa Cấp Cứu*

Thời gian qua, quy tắc giao tiếp ngay luôn được lãnh đạo khoa Cấp cứu quan tâm và quản trị tốt để nâng cao cán bộ, viên chức của khoa, các bác sĩ đến học lý, thực hành xuyên có kiểm tra giám sát và chấn chỉnh kịp thời, vì vậy mặc dù số lượng bệnh nhân vào khoa đông nhưng rất hài lòng và tinh thần thái độ phục vụ và không có phàn nàn gì đối với nhân viên y tế. Mọi chúng tôi cảm thấy đã có sự thay đổi, trở nên thành thạo hơn trong nhận thức, thái độ và hành động trong việc giao tiếp, ngay với bệnh nhân. Quá trình làm việc rút ra một số kinh nghiệm như sau:

#### **1. Luôn đặt mình vào vị trí người bệnh và người thân của họ :**

Đây là vấn đề cốt lõi, quan trọng bậc nhất, quy tắc để thành công của mọi hoạt động. Thật vậy, khi ta cảm nhận được sự đau đớn, lo lắng, chờ đợi của người bệnh như chính bản thân mình thì ta sẽ có thái độ, hành động kịp thời và đúng mực để giảm bớt sự đau đớn và lo âu của họ. Hãy quan tâm đến những ánh mắt nhìn theo bóng áo blu trắng để thông cảm với hoàn cảnh của người bệnh.



## **6. Công nghệ đáp ứng với nhu cầu của người bệnh trong khả năng cho phép:**

Các nhu cầu về xe, giờ khám, giờ, địa điểm chờ đợi chờ đợi, nhu cầu về thuốc men, các dịch vụ cận lâm sàng, các thủ thuật giảm nhẹ triệu chứng... công nghệ đáp ứng những nhu cầu phù hợp đúng chuyên môn, đúng quy định của pháp luật và trong khả năng của khoa Cấp cứu. Những nhu cầu ngoài khả năng hoặc không hợp lý thì cần tư vấn, giải thích rõ ràng để người bệnh hiểu.

Tóm lại tiếp xúc với người bệnh là một nghệ thuật mà người cán bộ y tế là một nghệ sĩ, đòi hỏi phải có kiến thức tổng hợp về chuyên môn và kỹ năng giao tiếp, phẩm chất đạo đức và bí quyết làm việc, phải hiểu tâm lý của người bệnh trong mọi hoàn cảnh lâm sàng. Luôn phục vụ tận tình, vô tư, xem người bệnh đau đớn như chính mình đau đớn thì chắc chắn sẽ thành công.

Thực hiện tốt quy tắc giao tiếp trên sẽ là thể hiện sự văn minh, đạo đức nghề nghiệp và góp phần to lớn vào sự phát triển chung của bệnh viện.



*Chăm sóc toàn diện tại Khoa Cấp Cứu*