

## **Bs Đồng nghiệp Chí Lực - Khoa Ngoại TH**

Giao tiếp đồng nghiệp xã hội là phạm vi không thể thiếu của các ngành nghề cán bộ không chỉ riêng ngành y tế mà trong tất cả các ngành nghề. Điều này thể hiện đồng nghiệp công cộng đến với hay của ngành trong xã hội hiện đại qua phong cách đồng nghiệp xã hội văn minh, phục vụ chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm cao và luôn lấy đồng nghiệp phục vụ làm trung tâm trong quá trình hoạt động, phát triển của mình.

Đối với ngành y tế, việc đổi giao tiếp đồng nghiệp xã hội hay còn gọi là phong cách, thái độ phục vụ đồng nghiệp quan tâm đến công việc, bởi đổi đồng nghiệp phục vụ là nhiệm vụ người bệnh – người đang bệnh trên thế giới và thời đại ngày nay. Câu châm ngôn “thầy thuốc phải như mẹ hiền” phải luôn được ghi nhớ trong tâm trí của từng cán bộ y tế, và phải luôn hiện hữu trong mọi hoạt động khám, chăm sóc và điều trị cho người bệnh.



*Ký cam kết thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, hình ảnh đội ngũ hài lòng của người bệnh*

Phong cách và thái độ phục vụ người bệnh có vai trò vô cùng quan trọng trong thực hành y khoa, đem lại sự gần gũi, tin cậy, hợp tác, tuân thủ và chia sẻ từ phía người bệnh góp phần nâng cao hiệu quả trong khám và điều trị, thậm chí có thể thu hút bệnh nhân trong việc đăng ký khám, khám phục vụ hoặc xã hội lý các sự kiện y khoa xã hội ra ngoài mong muốn.

Bởi tính quan trọng như vậy, cho nên việc đổi giao tiếp đồng nghiệp xã hội hay đổi của ngành y luôn được quan tâm không phải bây giờ mà bắt đầu từ thời xa xưa. Trong lịch sử phát triển thành và phát triển của mình, ngành y đã đưa ra nhiều tiêu chuẩn đổi của nghề mẫn dạn ngày nay người đang hành nghề như 9 điều dạy của Hippiocrates (Y học cách ngôn), hoặc các quy định khác .v.v.... tất cả đều có mục đích nhằm không ngừng nâng cao y đức và mang lại sự hài lòng

cho người bệnh.

Ngày tận hưởng năm đầu xây dựng tốt nghiệp, Bác Hồ đã rất quan tâm đến sự phát triển của nền Y học nước nhà, trong đó có việc dạy dỗ. Quan điểm về y đức của Người bắt đầu từ từ từ người nhân văn cao cả và đạo đức cách mạng, đó là tình yêu thương con người mà Bác đã khái quát thành một triết lý sống mãi với ngành Y: "... phải thương yêu chăm sóc người bệnh như anh em ruột thịt của mình; coi họ đau đớn cũng như mình đau đớn, ...". Thúc hiên lý tưởng của Người, ngành Y tế đã chuyển hóa thành 12 điều y đức, đây là những quy tắc hay chuẩn mực đạo đức của nền Y học Việt Nam, là kim chỉ nam cho mọi hoạt động nghề nghiệp, qua đó các thầy thuốc tự soi mình để đi vào con đường hành vi sao cho phù hợp với mục đích cuối cùng: là đem lại sức khỏe, sự an lành và niềm tin cho người bệnh.

Các thầy thuốc của chúng ta đã phần nào nắm vững các quy tắc đó và áp dụng trong công việc hàng ngày. Tuy nhiên vẫn còn đâu đó một vài trường hợp còn mang từ từ từ cá nhân, thiêu tình thần trách nhiệm, vô cảm trước nỗi đau, bất cảm động với vết chọt mà đi ngược lại với lý tưởng tâm, họ chỉ chú tâm vào y thuật mà xem thường y đức, .v.v... đã vô tình đánh mất chính mình và làm nên những hình ảnh cao quý của người thầy thuốc.

Một khác, thời gian gần đây, ở trong tất cả các xã hội đều chung một tình trạng là có sự gia tăng về sự lo lắng người bệnh, đa dạng về lo lắng. Thêm vào đó là nhu cầu về chất lượng chăm sóc y tế của nhân dân cũng ngày càng được nâng cao. Vì thế, việc đổi giao tiếp bằng nói riêng hay y đức nói chung của cán bộ y tế vẫn luôn là chủ đề nóng hổi, mang tính thời sự, thu hút sự quan tâm của dư luận.

Đúng trọng tâm của đó, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh". Nội dung của Quyết định này hướng dẫn các nhiệm vụ và cách thức cho các cấp tổ ban chức năng Trung ương cho đến địa phương để thực hiện triển khai: chỉnh đốn trang phục, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, đánh giá sự hài lòng của người bệnh, ký cam kết thực hiện, triển khai đồng bộ dây nóng Bộ Y tế cũng như các công tác kiểm tra giám sát .v.v... Đây là một chủ trương vô cùng đúng đắn, cần thiết và là một trong những bước đột phá của ngành y tế, nhằm thay đổi nhìn nhận về thái độ, phong cách phục vụ, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, bằng nói, nâng cao tinh thần trách nhiệm, công cộng niềm tin, từ đó bước đầu xây dựng hình tượng Y học Việt Nam tiên tiến, văn minh, an toàn, hiệu quả và công bằng đối với tất cả mọi người.

Thực hiện nghiêm túc các quy định của ngành y là nhiệm vụ của các cán bộ y tế không phân biệt tuổi tác, chức vụ, chuyên khoa, tuyến y tế hay địa điểm. Để thực hiện tốt nhiệm vụ quy định này, người đi u cần sau đây để việc người tiếp nhận thực hiện được cho là lý tưởng:

Có kiến thức đầy đủ, vững vàng về bệnh mà mình thăm khám (đặc biệt là thăm bệnh nội trú hàng ngày); Để có thể làm thỏa mãn các câu hỏi của người bệnh cũng như người thân. Điều này thì người tiếp nhận thực hiện phải học, học thật nhiều và phải học liên tục.

Có kinh nghiệm: thực hành là nghề người tiếp nhận trẻ, phải qua thời gian rèn luyện và thử thách để có bản lĩnh vững vàng trong giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp với người bệnh. Kinh nghiệm giúp người tiếp nhận thực hiện có các cách tiếp xúc khác nhau để việc tiếp nhận phục vụ khác nhau, tùy thuộc vào tuổi tác, địa vị, tôn giáo, dân tộc, phong tục tập quán, trình độ văn hóa, căn bệnh mà họ đang mắc phải.

Có năng khiếu: nói năng trôi chảy, phát âm rõ ràng, chính xác trong truy vấn khám, nội dung sắp xếp rõ ràng, trình bày logic, linh hoạt và thông minh khi xử lý các tình huống ngoài mong muốn .v.v...

Tuy nhiên, trên thực tế, không phải tiếp nhận thực hiện nào cũng hội tụ được đầy đủ các điều kiện trên, đặc biệt là việc các tiếp nhận thực hiện, mới vào nghề, mới mua có kinh nghiệm thì cần phải có thời gian và năng khiếu thì có tính chất bẩm sinh. Thực tế cho thấy việc vận dụng các tiêu chuẩn của ngành y không phải không gặp khó khăn do lượng công việc quá nhiều, thời gian dành cho việc tra cứu sách vở còn hạn chế, tính tự giác trong việc rèn luyện chưa cao, việc đề nghị người chấp hành thật sự rõ nét, .v.v....

Chính vì thế, để góp phần hỗ trợ các cán bộ y tế thực hiện tốt hơn trong việc nắm bắt các quy định rèn luyện và thực hiện tốt trong công việc hàng ngày, tác giả xin đưa ra các nội dung sau đây để các đồng nghiệp cùng tham khảo và thảo luận:

**Thần thái:** phải có tác phong nhanh nhẹn, trang phục sạch sẽ, gọn gàng, chính xác đúng theo quy định, bệnh tên rõ ràng: điều này thể hiện sự tôn trọng đối với người bệnh và tạo được niềm tin đối với họ. Trên thực tế có tình trạng tiếp nhận thực hiện không mặc áo blouse đi khám bệnh, thậm chí khi làm thủ thuật .v.v...

**Thứ hai:** phải có tinh thần trách nhiệm, phải tâm huyết với nghề của mình. Bởi lẽ chúng ta có những người có tinh thần trách nhiệm cao và có tâm huyết mà họ có thể thăm khám càng, nghiên cứu sâu sắc, quan tâm chu đáo, chăm sóc tận tình và đưa ra những quy trình bệnh nhân trải nghiệm.

**Thứ ba:** là sự gần gũi, gần gũi, chân tình, thân thiện: phải biết được cách nói, nói thế nào, như thế nào (như người mẹ hiền), nói ngắn gọn, dễ hiểu, ưu tiên ngôn ngữ địa phương, họ nên sử dụng các từ chuyên môn. Phải biết lắng nghe, tôn trọng lời nói của họ, tránh hình thức hoặc “xã giao” hóa trong giao tiếp, ví dụ: “vâng, ừ” quá nhiều, họ chưa trình bày xong mà đã “vâng, ừ” .v.v.... làm cho họ cảm thấy bị rời rạc, bất an, và có thể ... về mình.

Đặc biệt khi tiếp xúc với người nước ngoài, người dân tộc thiểu số không thông thạo tiếng kinh, người khuyết tật (câm điếc), người bị stress nặng với tình trạng .v.v... thì chúng ta có những khả năng riêng, với điều này tác giả sẽ trình bày trong một bài viết khác.

Phải biết giữ lời hứa, biết xin lỗi khi mình có sai sót để mong có sự tha thứ; phải biết cảm ơn khi nhận được sự hợp tác, phải trả lời được cảm ơn và lời nói đầu và thông cảm với hoàn cảnh của họ cũng như người thân, nhưng chú ý không nên trả lời “thông cảm” vì có thể gây hiểu lầm; phải biết sử dụng các ngôn ngữ không lời như ánh mắt, biểu lộ trên nét mặt, cử chỉ .v.v.... chú ý là ngôn ngữ không lời phải ăn khớp với ngôn ngữ có lời và đặc biệt là phải phù hợp với tình huống hoàn cảnh.

Còn sự trung thực: bao giờ cũng cần thật sự với người thầy thuốc, trung thực với tình trạng bệnh nhân thật, với nguyên nhân, với tiền sử bệnh cũng như với khả năng hồi phục. Đặc biệt là không bao giờ giấu giếm khuyến khích đi, nhưng thật sự mà mình mắc phải. Tuy nhiên, các thầy thuốc cũng phải hiểu rằng: có những “sự thật” làm cho người bệnh thêm tổn thương, và có những lời “nói dối” lại là liều thuốc tinh thần giúp họ vượt qua đau đớn, thậm chí là hiểm nguy, điều này đòi hỏi người thầy thuốc phải có hiểu biết kinh nghiệm.

Tất cả những điều này sẽ khiến cho người bệnh cảm thấy yên tâm, như nhóm, dễ hợp tác, dễ chia sẻ và gửi gắm niềm tin vào người thầy thuốc. Bên cạnh đó, sự gần gũi chân tình có thể làm cho người bệnh bớt đi cảm giác đau gây nên bởi bệnh tật, đóng góp vào tích cực vào quá trình hồi phục sức khỏe.

**Thứ tư:** có tinh thần sẵn sàng giúp đỡ, biết hy sinh lợi ích cá nhân vì quy định của người bệnh. Thứ tư có một hiểu biết hoàn cảnh hết sức neo đậu, không ai chăm sóc, cho nên gặp rất

nhieu khó khăn trong sinh hoạt tại phòng bệnh như tiêu tiêu, đói tiêu, thay quần áo, ăn uống .v.v.... Người thầy thuốc nên vượt bất tất công việc riêng để dành thời gian cho bệnh nhân, hãy vì người bệnh mà giúp đỡ họ giúp đỡ chính người thân yêu nhất của mình. Người viết cảm thấy rằng: hình ảnh một bác sĩ người bệnh thừa cảm cho người bệnh là bác tranh không gì đẹp hơn, đức tính nhân văn, vô cùng cao cả và thật đáng trân trọng.

**Thứ năm:** phải biết chia sẻ, nhường nhịn nhau, không “lý lẽ” quá nhiều, không trách móc họ (người bệnh, thân nhân) khi họ không tuân thủ quy định về nội quy cũng như về chuyên môn, lúc này người thầy thuốc cần phải tìm hiểu nguyên nhân vì sao như thế, và người bệnh càng cần phải được chăm sóc, quan tâm, gần gũi, chân tình nhiều hơn nữa.

**Thứ sáu:** phải khiêm tốn và biết thân cũng như với công việc của mình, nhưng không nên quá “khiêm tốn” khi nói về khả năng của mình cũng như hiểu quá công việc, hoặc không nên nêu các khó khăn dồn vào tình thế có tính “bất lực” mà làm người bệnh lo lắng. Phải làm cho họ hiểu quan và hiểu rằng tất cả mọi người đều đang cố gắng hết mình đem lại sự hài lòng tốt nhất và họ phải tin vào khả năng của người thầy thuốc. Ngoài ra người thầy thuốc cũng cần phải tự ra đúng cảm, quyết đoán, không ngại khó khăn, hiểm nguy vì sự an toàn của người bệnh (các trường hợp cấp cứu, gây mê .v.v...)

**Thứ bảy:** thầy thuốc phải đoàn kết, thông minh, tôn trọng lẫn nhau: không nên nói xấu đồng nghiệp, không nên chê bai cũng như không nên bao che, người bệnh cần hiểu rằng quá trình chăm sóc và điều trị.

Còn đổi với bệnh viện thì sao? Hiện đã có nhiều giải pháp thực thi, ví dụ như các xã hội tự do tự chủ của Hội nghị “Triển khai và ký cam kết thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh nội trú và ngoại trú, lập kế hoạch tiếp nhận, tiến hành giám sát đến tận khoa phòng, tận giường bệnh .v.v... Tuy nhiên để tình thế của Hội nghị thật sự thấm nhuần trong từng cán bộ y tế, bên cạnh các giải pháp trên, tác giả cũng xin đưa ra một vài giải pháp khác như sau:

**Thứ nhất:** đề cao tính nêu gương của các khoa phòng. Có nghĩa là những người lãnh đạo khoa phải là những người gương mẫu và đi đầu trong việc thực hiện, bên cạnh đó là các hình thức tuyên truyền, hướng dẫn, giúp đỡ hàng ngày để mọi người cùng noi theo.

**Thứ hai:** phải nắm vững các nội dung người có khả năng giao tiếp tốt, người nào còn hạn chế để bố trí làm việc cho hài hòa, để người giao tiếp tốt nâng đỡ và hỗ trợ đồng nghiệp cho người chưa tốt, tránh tình trạng một ekip làm việc mà toàn nội dung người giao tiếp chưa tốt.

**Thứ ba:** phải liên tục đi sâu tra, đánh giá sự hài lòng của người bệnh hàng tháng, để có sự điều chỉnh, để biết là để thi đua với nhau giữa các khoa phòng (trên nội dung phòng chức năng không có điều tra)

Tóm lại, phong cách thái độ phục vụ người bệnh là phẩm chất cao quý của người cán bộ y tế, nó góp phần vào hiệu quả của công tác khám và điều trị, thể hiện tính văn minh, chuyên nghiệp và đồng nghiệp của cán bộ y tế. Vì thế, việc đổi mới phong cách thái độ phục vụ của có tính cấp thiết trong giai đoạn hiện nay, và có ý nghĩa lâu dài trong sự nghiệp bảo vệ và chăm sóc sức khỏe cho nhân dân. Dù còn những thách thức hiện tại còn lắm gian nan, nhưng với sự quyết tâm của toàn ngành, tác giả hy vọng rằng chúng ta sẽ thành công trong việc đổi mới phong cách thái độ phục vụ trên nền tảng đức hành động, xây dựng thành công nếp sống văn minh trong đơn vị, đem lại hạnh phúc, an lành cho người bệnh và không ngừng cống hiến niềm tin trong nhân dân.