

CN Nguyễn Thị Phấn - Phòng Điều dưỡng

Giao tiếp là hoạt động giao lưu tiếp xúc giữa con người với con người. Để có thể sống lao động, học tập, công tác con người không thể không dành thời gian để giao tiếp. Nhờ giao tiếp con người sẽ hiểu mình được cần hiểu như thế nào; qua giao tiếp giúp hiểu được tâm tư, tình cảm, ý nghĩ và nhu cầu của người khác.

Khi giao tiếp với người bệnh và gia đình người bệnh, người điều dưỡng cần phải hiểu được rằng: Bệnh nhân là một sự sống không ai mong muốn, vì vậy khi một bệnh nhân cũng cảm thấy lo lắng và rất cần sự đồng cảm từ nhân viên y tế. Trong các cấp khám chữa bệnh thì đội ngũ điều dưỡng chiếm tỉ lệ khá cao khoảng 50% nhân lực toàn bệnh viện, điều dưỡng cũng thường xuyên giao tiếp với người bệnh nhiều nhất; thông qua việc thăm khám, theo dõi, thực hiện các quy trình kỹ thuật, tư vấn giáo dục sức khỏe.... Điều dưỡng đã vận dụng linh hoạt các kỹ năng giao tiếp lồng ghép trong mọi bước của quy trình điều dưỡng: Nhận định, chẩn đoán điều dưỡng, lập kế hoạch, thực hiện và lưu ý giá.



Các bước giao tiếp trong quy trình điều dưỡng:

1. Nhận định

- Phỏng vấn để khai thác tiền sử và bệnh sử

- Hỏi kiểm tra tình trạng sức khỏe

Giao tiếp và quy trình điều dưỡng

Viết bởi Biên tập viên

Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:02 - Lần cập nhật cuối Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:08

- Quan sát các hành vi phi ngôn ngữ

- Tóm tắt lại các ghi nhận và làm test chẩn đoán

2. Chẩn đoán điều dưỡng

- Viết các phân tích nhận thức

- Thảo luận các biện pháp chăm sóc và nhu cầu ưu tiên với người bệnh và gia đình

3. Lập kế hoạch

- Viết kế hoạch chăm sóc

- Kế hoạch hợp đồng chăm sóc

- Thảo luận với người bệnh và gia đình về các phương pháp sẽ thực hiện

- Làm các thăm dò

4. Thực hiện kế hoạch

Giao tiếp và quy trình điều dưỡng

Viết bởi Biên tập viên

Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:02 - Lần cập nhật cuối Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:08

- Thảo luận với các nhà chuyên môn khác

- Giáo dục sức khỏe

- Cung cấp các hỗ trợ điều dưỡng

- Tiếp xúc với các nguồn sức khỏe khác

- Ghi nhận số tiền trị liệu của người bệnh trong kế hoạch chăm sóc và các chú ý về điều dưỡng

5. Đánh giá

- Đạt được các phần học về ngôn ngữ (không lỗi và có lỗi)

- Viết các kết quả mong đợi

- Cập nhật các thông tin kế hoạch điều dưỡng

- Ghi thích các thay đổi cho người bệnh

Một số lưu ý giúp người điều dưỡng giao tiếp có hiệu quả

- Người điều dưỡng nên linh động trong việc sử dụng các kỹ năng khi giao tiếp với từng người

Giao tiếp và quy trình đi u d ng

Viết bởi Biên tập viên

Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:02 - Lần cập nhật cuối Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:08

bình.

- Lắng nghe là một trong những kỹ năng giao tiếp quan trọng nhất. Nó là một phương pháp giao tiếp không chỉ để hiểu và quan tâm đến các nhu cầu, mối quan tâm và những khó khăn của người khác. Kỹ năng lắng nghe thành thạo rất có lợi trong quy trình đi u d ng và là một cách sử dụng thời gian có hiệu quả.

- Để bày tỏ sự chấp thuận, người đi u d ng phải biết đi u đi nh n theo cũng như các biểu hiện cảm xúc cá nhân, tránh các vấn đề và chỉ gợi ý đến sự không đồng tình như: cau mày, nhăn mặt, hoặc là đi u không tin tưởng.

- Để trả lời là một phương pháp giao tiếp trực tiếp, mục đích của người đi u d ng là thu thập các thông tin có giá trị về người khác. Để trả lời có hiệu quả khi nó liên quan đến các chi phí hay mục đích đang được thảo luận và sử dụng các thông tin mà người khác có thể hiểu được.

- Thông tin qua việc đi u d ng, người đi u d ng cho người khác thấy thông tin đã được nhận một cách chính xác và đầy đủ.

- Khi không hiểu vấn đề, người đi u d ng ngay tức khắc dùng câu hỏi để làm rõ nghĩa.

- Trung tâm được định nghĩa là tập trung vào các thông tin chìa khóa và các khái niệm cơ bản của thông tin được gợi ý. Trong việc làm sáng tỏ vấn đề, người đi u d ng tìm kiếm ý nghĩa của thông tin từ các thông điệp của người khác.

- Người đi u d ng không nên đưa ra các nhận xét làm người khác lúng túng hoặc giận dữ. Thậm chí ngay cả khi nhận xét được đưa ra với tính chất hài hước, người khác cũng có thể trở nên phẫn uất.

- Người đi u d ng thường xuyên cung cấp thông tin cho người khác, khuyến khích họ trả lời

Giao tiếp và quy trình đi u d ng

Viết bởi Biên tập viên

Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:02 - Lần cập nhật cuối Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:08

nhieu hơn.

- Việc giữ gìn các thông tin đối với người bệnh là không có ích, đặc biệt khi họ muốn tìm ra chúng. Nếu người đi u d ng tích cực chia sẻ thông tin hoặc cung cấp một phần, người bệnh có thể mất niềm tin vào họ.

- Người đi u d ng cần tránh việc cho lời khuyên đối với người bệnh khi cung cấp thông tin, để tránh ảnh hưởng đến các quyết định của họ.

- Người đi u d ng nên cung cấp các thông tin có thể giúp họ tiến tới các quyết định mà họ cảm thấy liên quan và phù hợp.

- Im lặng cho phép người bệnh một cách hiệu quả giao tiếp nội tâm, tích cực các ý nghĩ và sắp xếp các thông tin, cho người bệnh thời gian để tìm kiếm và cảm xúc.

- Im lặng cũng giúp cho người đi u d ng có thể quan sát người bệnh. Duy trì sự im lặng cho người đi u d ng đang sẵn sàng để một câu trả lời.

- Tóm tắt giúp người đi u d ng ghi lại các khía cạnh quan trọng, với bản tóm tắt, người bệnh có thể ôn lại các thông tin, bổ sung hoặc sửa chữa những phù hợp với nhu cầu của họ để chăm sóc.

Giao tiếp luôn được lồng ghép trong mọi hoạt động theo dõi và chăm sóc của người đi u d ng, thông qua giao tiếp người đi u d ng có thể hiểu rõ được tâm tư nguyện vọng của người bệnh, xác định được nhu cầu của người bệnh và lập ra một kế hoạch chăm sóc thích hợp đáp ứng với các nhu cầu đó, nhằm hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

Tài liệu tham khảo:

Giao tiếp và quy trình đi u d ng

Viết bởi Biên tập viên

Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:02 - Lần cập nhật cuối Chỉnh sửa, 15 Tháng 11 2015 21:08

1. PGS.TS Phạm Văn Linh: Đi u d ng c b n 1. Nhà xu t b n giáo d c năm 2012.
2. B nh vi n TW Hu : Nâng cao năng l c qu n lý ĐD. NXB ĐH Hu năm 2009