

CN Nguyễn Thị Phước - 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 hơn; 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 tật là một sự cố không ai mong muốn, vì vậy khi mắc bệnh ai cũng cảm thấy lo lắng và rất cần sự đồng cảm từ nhân viên y tế. Trong các cơ sở 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 định

- 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 hội và 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

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

b nh.

- L ng nghe là m t trong nh ng k năng giao tiếp quan tr ng nh t. Nó là m t ph ng pháp giao tiếp không l i đ bi u l s quan tâm đ n các nhu c u, m i quan tâm và nh ng khó khăn c a ng i b nh. K năng l ng nghe thành th o r t có l i trong quy trình đi u d ng và là m t cách s d ng th i gian có hi u qu .

- Đ bày t s ch p thu n, ng i đi u d ng ph i bi t đ u đi nh n th c cũng nh các bi u hi n c m xúc cá nhân, tránh các v m t và c ch g i ý đ n s không đ ng tình nh : cau mày, nh ng m t, ho c l c đ u không tin t ng.

- Đ t câu h i là m t ph ng pháp giao tiếp tr c tiếp, m c đích c a ng i đi u d ng là thu th p các thông tin có giá tr v ng i b nh. Đ t câu h i có hi u qu khi nó liên quan đ n các ch đ hay m c đích đang đ c th o lu n và s d ng các t ng thông th ng mà ng i b nh có th hi u đ c.

- Thông tin qua vi c di n đ t l i, ng i đi u d ng cho ng i b nh th y thông tin đã đ c nh n m t cách chính xác và đ y đ

- Khi không hi u v n đ , ng i đi u d ng ngay t c kh c đ ng cu c th o lu n đ làm rõ nghĩa.

- Tr ng tâm đ c đ nh nghĩa là tiếp trung vào các thông tin chìa khóa và các khái ni m c b n c a thông tin đ c g i. Trong vi c làm sáng t v n đ , ng i đi u d ng tìm ki m ý nghĩa c a thông tin t các thông đi p c a ng i b nh.

- Ng i đi u d ng không nên đ a ra các nh n xét làm ng i b nh lúng túng ho c gi n đ . Th m chí ngay c khi l i nh n xét đ c đ a ra v i tính ch t hài h c, ng i b nh cũng có th tr nên ph n u t.

- Ng i đi u d ng th ng xuyên cung c p thông tin cho ng i b nh, khuy n khích h tr l i

Giao tiếp và quy trình đi u d ng

Viết bởi Biên tập viên

Chủ nhật, 15 Tháng 11 2015 21:02 - Lần cập nhật cuối Chủ nhật, 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 cơ hội để 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