GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI BỆNH NÓNG GIẬN

NHÓM BIÊN SOẠN

- Bác sĩ Phạm Ngọc Thanh
- Thạc sĩ Nguyễn Bích Phương

Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng - Đơn vị Nghiên cứu Lâm sàng Đại học Oxford (OUCRU-VN)

CHỦ ĐỀ TẬP HUẤN

Giao tiếp với Người bệnh nóng giận

MỤC TIÊU TẬP HUẤN

Sau tập huấn, người học sẽ:

- Nắm được những yếu tố góp phần tạo nên giao tiếp hiệu quả với người bệnh.
- Nắm được các biểu hiện của người bệnh nóng giận hoặc lo âu.
- Nắm được những điều nên & không nên khi giao tiếp với người bệnh nóng giận hoặc lo âu.

NỘI DUNG TẬP HUẤN

TỔNG QUAN NỘI DUNG

Phần	Nội dung chính	Phương pháp	Thời lượng	Tài liệu & Công cụ
1	Khởi động Làm bài khảo sát trước tập huấn	TBC	20 phút	
2	Tìm hiểu những biểu hiện của bệnh nhân nóng giận	Self relection	30 phút	Máy chiếu - màn chiếu Đoạn phim tình huống có phụ đề (8 phút) Slide tổng kết các biểu hiện của lo âu & nóng giận ở người bệnh. Thẻ giấy & Bút viết
3	Phân tích những nguyên nhân dẫn đến việc nóng giận của bệnh nhân	Sắm vai [hoặc Phân tích câu chuyện]	30 phút	Máy chiếu - màn chiếu Loa Đoạn phim tình huống có phụ đề (8 phút) Slide về các yếu tố trong giao tiếp Bút & giấy để ghi kết quả thảo luận
4	Ứng phó với tình huống bệnh nhân nóng giận	Thảo luận nhóm	30 phút	Slide về các yếu tố trong giao tiếp Bút & giấy để ghi kết quả thảo luận
5	Tổng kết sau tập huấn Làm bài khảo sát sau tập huấn Đánh giá tập huấn	TBC	20 phút	

PHẦN 1: KHỞI ĐỘNG

- Tập huấn viên giới thiệu chủ đề tập huấn và mời người tham gia làm bài khảo sát trước tập huấn.
- Tập huấn viên chia lớp thành các nhóm thảo luận, mỗi nhóm 4-5 người, rồi khởi động lớp tập huấn với các câu hỏi:
    - Hãy giới thiệu bản thân với những người bạn trong nhóm;
    - Chia sẻ lần gần nhất bạn tiếp xúc với bệnh nhân phàn nàn, cáu gắt, nóng nảy là khi nào?
    - Cảm xúc và suy nghĩ của bạn khi đó ra sao?
    - Sau đó bạn đã ứng xử như thế nào?
- Tập huấn viên mời người tham gia chia sẻ trong nhóm của mình trong 7 phút, rồi mời đại diện chia sẻ lại cho lớp.

LƯU Ý CHO TẬP HUẤN VIÊN

Tập huấn viên cần nhấn mạnh:

- Những cảm xúc như nóng giận, cáu gắt, bực bội là những phản ứng thông thường của con người khi đối diện các tình huống kích động (sự việc không suôn sẻ, mong muốn không được đáp ứng, đối diện với căng thẳng...).
- Tầm quan trọng của việc thực hành kĩ năng liên quan đến trí tuệ cảm xúc: nhận diện và gọi tên các cảm xúc của mình, phân tích sự việc và lựa chọn cách ứng xử phù hợp.
- Làm việc trong môi trường bệnh viện, phòng khám đòi hỏi các bác sĩ và nhân viên y tế nói chung không chỉ hiểu và điều chỉnh cảm xúc, hành vi của mình, mà còn có khả năng nhận diện những cảm xúc của người bệnh, từ đó tiên lượng phản ứng và hành vi của họ trong suốt quá trình khám chữa bệnh.

PHẦN 2: TÌM HIỂU NHỮNG BIỂU HIỆN CỦA BỆNH NHÂN NÓNG GIẬN

- Tập huấn viên mời các nhóm cùng xem 3 đoạn phim ngắn về 3 trường hợp bệnh nhân nóng giận và ghi lại những biểu hiện của sự nóng giận trong từng đoạn phim lên các thẻ giấy.
- Tập huấn viên mời các nhóm chia sẻ những biểu hiện mà nhóm nắm bắt được qua đoạn phim theo thứ tự thời gian xảy ra trong đoạn phim.
- Tập huấn viên cùng các học viên tua chậm các đoạn phim và phân tích kĩ hơn các biểu hiện và tổng kết câu trả lời.

LƯU Ý CHO TẬP HUẤN VIÊN

- Những biểu hiện của một người bệnh nóng giận gồm:
- Đi tới đi lui
- Khi một điều không hài lòng xảy ra, những cảm xúc xấu sẽ được thể hiện trong giọng nói, nét mặt(mặt đỏ, mắt mở to)
- Quát tháo, la hét
- Nhăn mặt , đỏ mặt
- Tấn công nhân viên y tế
- Có hành động hung hăng như đập bàn , đồ đạc, xé sổ
- Từ chối lắng nghe lời giải thích hoặc thấu hiểu nhân viên y tế
- Nói nhanh, hay hấp tấp
- Khó kiểm soát cảm xúc

- Nguyền rủa. và la mắng nhân viên y tế
- Có thái độ thách thức muốn được khám ngay (“Tôi đóng tiền để được kiểm tra sức khỏe, tôi không phải chờ lâu”)
- Chen ngang khi người khác đang nói ("Tại sao tôi phải chờ trong lúc tôi đang ốm?")
- Lắc đầu hoặc nghiến răng
- Không tiếp xúc mắt

Một số người bệnh có thể nóng giận một cách tế nhị (như im lặng và nghiền ngẫm) hoặc cố gắng tự kiềm chế. Bạn có thể ghi nhận một sự thay đổi đột xuất trong cách cư xử của họ, hoặc cách họ giao tiếp. Họ có thể im lặng hoặc trả lời bằng cộc lốc bằng một vài từ.

PHẦN 3: TÌM HIỂU NHỮNG NGUYÊN NHÂN KHIẾN BỆNH NHÂN NÓNG GIẬN

- Tập huấn viên mời các nhóm phân tích nguyên nhân khiến người bệnh nóng giận trong 3 đoạn phim vừa xem.
- Sau 5 phút thảo luận, đại diện các nhóm sẽ chia sẻ lại với cả lớp những ý chính sau:
    - Trong đoạn phim vừa xem, người bệnh nóng giận vì nguyên nhân gì?
    - Dấu hiệu nào ở người bệnh cho biết nguyên nhân họ nóng giận?
    - Ngoài nguyên nhân như trong đoạn phim, bạn còn biết đến những nguyên nhân nào khác?
- Tập huấn viên tổng hợp lại kết quả thảo luận của các nhóm trước khi chuyển tiếp sang phần sau.

LƯU Ý CHO TẬP HUẤN VIÊN

Người bệnh có thể nóng giận vì nhiều nguyên nhân, một số nguyên nhân được nêu ra và phân loại tại đây như:

1. Leo thang từ một chuỗi những trải nghiệm khác nhau, ví dụ như:
    - Thời gian chờ đợi vào khám bệnh lâu
    - Thời gian chờ kết quả xét nghiệm lâu
    - Chậm chẩn đoán hay điều trị
    - Có sai sót chuyên môn của nhân viên y tế
    - Mâu thuẫn với các nhân viên y tế và nhân viên khác của bệnh viện (nhân viên bảo vệ, nhân viên lau dọn...)
    - (Khác)
2. Chuyển dịch từ một cảm xúc khác (Dis-placement)

- Khi lo lắng, sợ hãi, có những người bộc phát và thể hiện cảm xúc ấy như một cơn giận.
- Khi nhận tin xấu về sức khỏe của mình, người bệnh & thân nhân có thể trải qua nhiều giai đoạn cảm xúc khác nhau, trong đó có cảm xúc giận dữ.

Ví dụ: Sản phụ lo cho sức khỏe của thai nhi và to tiếng với bác sĩ khi sự lo lắng chưa được giải quyết thấu đáo.

3. Do một tình trạng khác của người bệnh

- Người bệnh có bệnh tâm thần
- Người bệnh có các vấn đề tâm lý và có thể bị kích động bởi hành vi, lời nói hoặc tình huống nhất định
- Người bệnh đang chịu ảnh hưởng của các chất kích thích (như rượu, bia, ma túy...)
- Người bệnh từng có trải nghiệm bị bạo hành

PHẦN 4: ỨNG PHÓ VỚI TÌNH HUỐNG BỆNH NHÂN NÓNG GIẬN

- Tập huấn viên đặt câu hỏi thảo luận để người tham gia tập huấn chia sẻ kinh nghiệm của mình:

- Các bạn đã ứng xử ra sao khi đối diện với một người bệnh nóng giận?
- Các bạn sẽ làm gì đề phòng ngừa các tình huống khiến cho người bệnh nóng giận?

- Sau 15 phút chia sẻ trong nhóm, các nhóm sẽ tổng hợp lại ý kiến và trình bày lại với nhóm lớn.
- Tập huấn viên tổng hợp lại kết quả thảo luận, và phân tích một số ví dụ trong đoạn phim đã được xem.

LƯU Ý CHO TẬP HUẤN VIÊN

Khi giao tiếp với người bệnh nóng giận, không nên:

Thể hiện trạng thái phòng thủ, đối đầu.

Mặc định người bệnh và thân nhân có cách hiểu giống như mình.

Ngắt lời nói của người bệnh

Đề nghị một giải pháp nhanh chóng cho qua chuyện

Bản thân bạn tức giận

Lờ đi câu hỏi của người bệnh và thân nhân

Khi giao tiếp với người bệnh nóng giận, nên:

Điều chỉnh kiểu giao tiếp của bạn.

Thấu cảm, nhìn nhận cảm xúc của người bệnh.

Cố gắng tìm hiểu lý do họ tức giận.

Cho phép người bệnh trút hoàn toàn cơn giận nếu cần.

Khuyến khích câu hỏi và giải pháp

Xin lỗi nếu có sai sót

Cảm ơn người bệnh đã chia sẻ cảm nhận hoặc trải nghiệm của họ.

Đối với bác sĩ:

Phân tích cảm xúc, thái độ của người bệnh để tiên lượng các phản ứng có thể xảy ra và lựa chọn cách ứng xử phù hợp.

Trong trường hợp có thể xảy ra bạo lực, cần để tâm đến lối thoát gần nhất và giữ khoảng cách an toàn.

Đối với bệnh viện/ phòng khám:

Bệnh viện/ phòng khám có cơ chế phòng ngừa và bảo vệ nhân viên y tế trong các trường hợp căng thẳng leo thang.

VD: Có quy định và quy trình hỗ trợ của bảo vệ, xuất hiện kịp thời trong tình huống có bạo lực.

Có chiến lược dự phòng và có quy trình rõ ràng để báo cáo & xử lý trường hợp

Mỗi thành phần nhân viên trong cơ sở y tế đều cần được học về kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân để tránh những trải nghiệm không tốt cho người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[How to handle angry patient | Communication skills - YouTube]

[video on anger management training - Google Search]