

Tình huống 1

Bạn là điều dưỡng viên chuẩn bị thực hiện y lệnh thuốc, mời người nhà ra ngoài nhưng người nhà không hợp tác. Bạn xử trí tình huống này như thế nào?

Đáp án:

- Giải thích đây là quy định nhằm đảm bảo vô khuẩn và an toàn cho bệnh nhân.
- Mời người nhà ra khu vực chờ bằng thái độ điềm đạm, lời nói rõ ràng và tôn trọng.

Tình huống 2

Bệnh nhân quá liều opiat vào viện hôn mê, sau khi tỉnh lại tự ý rời viện, không thanh toán và không cung cấp thông tin cá nhân. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Báo cáo ngay với trưởng kíp trực, bảo vệ và lãnh đạo khoa.
- Ghi nhận tình huống vào hồ sơ theo quy trình xử lý sự cố.

Tình huống 3

Đang cấp cứu nhiều bệnh nhân nặng, đồng nghiệp đưa người nhà không cấp cứu đến nhờ khám trước. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Giải thích đang xử lý cấp cứu, đề nghị chờ theo quy trình.
- Nếu có thể, hướng dẫn hỗ trợ riêng mà vẫn đảm bảo công bằng cho các bệnh nhân khác.

Tình huống 4

Bệnh nhân có BHYT nhưng không muốn sử dụng, muốn khám dịch vụ để nhanh hơn. Bạn xử trí sao?

Đáp án:

- Giải thích rõ quyền lợi và khác biệt giữa hai hình thức khám.
- Tôn trọng quyết định của bệnh nhân sau khi đã được tư vấn đầy đủ.

Tình huống 5

Xảy ra ngộ độc thực phẩm tập thể, bệnh nhân vào viện đông và quá tải. Bạn xử trí ra sao?

Đáp án:

- Báo cáo lãnh đạo để xin hỗ trợ thêm nhân lực.
- Phân loại và ưu tiên xử lý các ca nặng trước theo nguyên tắc cấp cứu.

Tình huống 6

Người bệnh từ chối để học sinh thực hành tiêm và nói lời khó nghe. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Giữ bình tĩnh, xin lỗi và mời nhân viên chính thực hiện thay.
- Giải thích nhẹ nhàng về vai trò học sinh và quyền từ chối của bệnh nhân.

Tình huống 7

Điều dưỡng tiêm thuốc ngoài hành lang, bệnh nhân phản ánh không rõ loại thuốc. Bạn rút ra điều gì?

Đáp án:

- Thực hiện tiêm truyền trong buồng bệnh theo đúng quy trình.
- Giải thích rõ loại thuốc và công khai quy trình sử dụng thuốc cho bệnh nhân.

Tình huống 8

Bệnh nhân thắc mắc vì nhập viện trước mà chưa được mổ. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Trấn an và giải thích rằng phẫu thuật còn phụ thuộc vào tình trạng sức khỏe và chỉ định chuyên môn.
- Đề nghị bác sĩ chuyên môn giải thích nếu cần thêm thông tin.

Tình huống 9

Bệnh nhân thắc mắc về thời gian trả kết quả xét nghiệm chậm hơn người khác. Bạn xử trí ra sao?

Đáp án:

- Giải thích rằng mỗi loại xét nghiệm có thời gian xử lý khác nhau.
- Cung cấp cụ thể mốc thời gian trả kết quả để bệnh nhân yên tâm.

Tình huống 10

Bệnh nhân sợ tiêm, không hợp tác. Bạn xử trí như thế nào?

Đáp án:

- Nhẹ nhàng trấn an và giải thích lợi ích của thuốc đối với quá trình điều trị.
- Thể hiện thái độ kiên nhẫn và chuyên nghiệp trong khi hỗ trợ bệnh nhân.

Tình huống 11

Người nhà không chấp hành yêu cầu mặc trang phục bệnh viện. Bạn xử trí ra sao?

Đáp án:

- Mời đến khu hành chính và giải thích quy định trang phục liên quan đến kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Khuyến khích tuân thủ để đảm bảo an toàn và tôn trọng môi trường bệnh viện.

Tình huống 12

Bệnh viện hết giường, bệnh nhân nhẹ được đề nghị nằm ghép nhưng không đồng ý. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Giải thích lý do ưu tiên cho bệnh nhân nặng cần cấp cứu.
- Cam kết sẽ sắp xếp lại giường khi có thể.

Tình huống 13

Bệnh nhân đang truyền dịch đòi tháo dây để ra ngoài. Bạn xử lý ra sao?

Đáp án:

- Giải thích nguy cơ nhiễm khuẩn và ảnh hưởng đến hiệu quả điều trị.
- Đề nghị bệnh nhân hoàn tất truyền dịch trước khi di chuyển.

Tình huống 14

Bệnh nhân phản ứng vì bị gọi sau người cao tuổi. Bạn xử lý như thế nào?

Đáp án:

- Giải thích quy định ưu tiên người già và trẻ em.
- Trấn an, thể hiện sự tôn trọng và công bằng.

Tình huống 15

Người nhà cáu giận khi bạn hỏi triệu chứng bệnh. Bạn xử trí sao?

Đáp án:

- Giới thiệu bản thân và xin lỗi vì gây hiểu nhầm.
- Giải thích rằng việc hỏi bệnh là cần thiết cho chẩn đoán.

Tình huống 16

Cụ già tặng tiền điều dưỡng sau khi thay băng. Bạn xử lý thế nào?

Đáp án:

- Lịch sự từ chối và cảm ơn.
- Giải thích quy định không nhận tiền và trân trọng sự tin tưởng.

Tình huống 17

Bệnh nhân có BHYT nhưng không mang theo giấy tờ tùy thân, phản ứng gay gắt khi không được khám. Bạn xử lý thế nào?

Đáp án:

- Mời bệnh nhân ngồi trao đổi và giải thích quy định rõ ràng.
- Giữ thái độ bình tĩnh, kiên quyết nhưng mềm mỏng.

Tình huống 18

Người nhà muốn tặng quà cho y bác sĩ trong quá trình điều trị. Bạn xử lý ra sao?

Đáp án:

- Từ chối khéo léo, cảm ơn sự ghi nhận.
- Đề xuất nếu muốn bày tỏ lòng biết ơn, có thể làm sau khi ra viện.

Tình huống 19

Người nhà phản ánh điều dưỡng tiêm vỡ ven. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Giải thích nguyên nhân có thể do mạch yếu.
- Trấn an và ghi nhận ý kiến để cải thiện.

Tình huống 20

Nhiều người nhà vào hỏi tình trạng bệnh nhân sau cấp cứu. Bạn xử lý thế nào?

Đáp án:

- Mời người thân gần nhất vào trao đổi cụ thể.
- Đề nghị người này truyền đạt lại cho những người khác.

Tình huống 21

Bệnh nhân nói lời không hay về một đồng nghiệp của bạn trong lúc bạn đang chăm sóc. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Giữ thái độ lắng nghe và tôn trọng ý kiến bệnh nhân.
- Nếu có cơ sở, xin lỗi thay mặt đồng nghiệp và cam kết tiếp thu phản hồi.
- Ghi nhận và phản hồi nội bộ để đảm bảo chất lượng phục vụ.

Tình huống 22

Bệnh nhân tự ý điều chỉnh tốc độ dịch truyền. Bạn xử trí ra sao?

Đáp án:

- Ngay lập tức điều chỉnh lại đúng y lệnh.
- Giải thích hậu quả của việc tự ý thay đổi dịch truyền.
- Nhắc bệnh nhân và người nhà tuân thủ nghiêm ngặt quy trình điều trị.

Tình huống 23

Bệnh nhân không mặc trang phục bệnh viện. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Hỏi lý do và giải thích vai trò của trang phục trong việc phân biệt đối tượng và kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Hướng dẫn bệnh nhân thay trang phục theo đúng quy định.

Tình huống 24

Bệnh nhân cấp cứu không mang theo giấy tờ tùy thân. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Ưu tiên cấp cứu kịp thời, không yêu cầu giấy tờ trong tình huống nguy cấp.
- Sau khi ổn định, hướng dẫn người nhà bổ sung giấy tờ trong vòng 24 giờ theo quy định BHYT.

Tình huống 25

Bệnh nhân thắc mắc vì phải đi nhiều nơi để hoàn tất thủ tục ra viện. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Giải thích mỗi bộ phận có chức năng riêng để đảm bảo minh bạch và kiểm soát.
- Hướng dẫn cụ thể các bước còn lại để người bệnh không lúng túng.

Tình huống 26

Bạn phát hiện bệnh nhân vứt rác bừa bãi trong buồng bệnh. Bạn xử lý thế nào?

Đáp án:

- Nhắc nhở nhẹ nhàng và giải thích về quy định vệ sinh chung.
- Hướng dẫn bệnh nhân sử dụng đúng nơi quy định để bỏ rác.

Tình huống 27

Bệnh nhân yêu cầu tiêm hai mũi kháng sinh cùng lúc để được ra viện sớm. Bạn xử trí sao?

Đáp án:

- Giải thích rõ việc tiêm kháng sinh cần đúng thời gian giữa các liều để đảm bảo hiệu quả.
- Trấn an bệnh nhân, cam kết hỗ trợ tiêm đúng giờ.

Tình huống 28

Bệnh nhân sợ đau khi tiêm nên đưa phong bì cho điều dưỡng. Bạn xử lý thế nào?

Đáp án:

- Lịch sự từ chối và cảm ơn.
- Giải thích rằng điều dưỡng luôn thực hiện kỹ thuật nhẹ nhàng và không nhận tiền bồi dưỡng.

Tình huống 29

Người nhà bệnh nhân mang nhiều đồ đạc vào phòng bệnh và tỏ thái độ không hợp tác khi bị nhắc. Bạn xử lý ra sao?

Đáp án:

- Tiếp cận nhẹ nhàng, giải thích về quy định đảm bảo an toàn và vệ sinh.
- Hỗ trợ sắp xếp đồ đạc và gợi ý phương án lưu trữ hợp lý.

Tình huống 30

Bệnh nhân nhập viện sau khi đánh nhau, không hợp tác và có hành vi đe dọa nhân viên y tế. Bạn xử trí thế nào?

Đáp án:

- Đảm bảo an toàn cho bản thân và đồng nghiệp trước tiên.
- Báo cáo ngay cho trưởng kíp trực và phối hợp bảo vệ xử lý.

- Giữ thái độ điềm tĩnh, chuyên nghiệp trong giao tiếp để làm dịu tình hình.