

## **Tình huống giao tiếp 1**

Bạn là điều dưỡng viên chuẩn bị thực hiện y lệnh thuốc, mời người nhà ra ngoài nhưng người nhà không hợp tác.

### **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 giao tiếp 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.

### **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 giao tiếp 3**

Đang cấp cứu nhiều bệnh nhân nặng, đồng nghiệp đưa người nhà không cấp cứu đến nhờ khám trước.

### **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 giao tiếp 4**

Bệnh nhân có BHYT nhưng không muốn sử dụng, muốn khám dịch vụ để nhanh hơn.

### **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 giao tiếp 5**

Xảy ra ngộ độc thực phẩm tập thể, bệnh nhân vào viện đông và quá tải.

**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 giao tiếp 6**

Người bệnh từ chối để học sinh thực hành tiêm và nói lời khó nghe.

**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 giao tiếp 7**

Điều dưỡng tiêm thuốc ngoài hành lang, bệnh nhân phản ánh không rõ loại thuốc.

**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 giao tiếp 8**

Bệnh nhân thắc mắc vì nhập viện trước mà chưa được mổ.

**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 giao tiếp 9**

Bệnh nhân thắc mắc về thời gian trả kết quả xét nghiệm chậm hơn người khác.

**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 giao tiếp 10**

Bệnh nhân sợ tiêm, không hợp tác.

**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 giao tiếp 11**

Người nhà không chấp hành yêu cầu mặc trang phục bệnh viện.

**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 giao tiếp 12**

Bệnh viện hết giường, bệnh nhân nhẹ được đề nghị nằm ghép nhưng không đồng ý.

**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 giao tiếp 13**

Bệnh nhân đang truyền dịch đòi tháo dây để ra ngoài.

**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 giao tiếp 14**

Bệnh nhân phản ứng vì bị gọi sau người cao tuổi.

**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 giao tiếp 15**

Người nhà cáu giận khi hỏi triệu chứng bệnh.

**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 giao tiếp 16**

Cụ già tặng tiền điều dưỡng sau khi thay băng.

### **Đáp án:**

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

## **Tình huống giao tiếp 17**

Bệnh nhân có BHYT nhưng không mang theo giấy tờ tùy thân, phản ứng gay gắt khi không được khám.

### **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 giao tiếp 18**

Người nhà muốn tặng quà cho y bác sĩ trong quá trình điều trị.

### **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 giao tiếp 19**

Người nhà phản ánh điều dưỡng tiêm vỡ ven.

### **Đáp án:**

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

## **Tình huống giao tiếp 20**

Nhiều người nhà vào hỏi tình trạng bệnh nhân sau cấp cứu.

**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 giao tiếp 21**

Bệnh nhân nói lời không hay về một đồng nghiệp của bạn trong lúc bạn đang chăm sóc.

**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 giao tiếp 22**

Bệnh nhân tự ý điều chỉnh tốc độ dịch truyền.

**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 giao tiếp 23**

Bệnh nhân không mặc trang phục bệnh viện.

**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 giao tiếp 24**

Bệnh nhân cấp cứu không mang theo giấy tờ tùy thân.

#### **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 giao tiếp 25**

Bệnh nhân thắc mắc vì phải đi nhiều nơi để hoàn tất thủ tục ra viện.

#### **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 giao tiếp 26**

Bạn phát hiện bệnh nhân vứt rác bừa bãi trong buồng bệnh.

#### **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 giao tiếp 27**

Bệnh nhân yêu cầu tiêm hai mũi kháng sinh cùng lúc để được ra viện sớm.

**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 giao tiếp 28**

Bệnh nhân sợ đau khi tiêm nên đưa phong bì cho điều dưỡng.

**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 giao tiếp 29**

Người nhà bệnh nhân mang nhiều đồ đạc vào phòng bệnh và tỏ thái độ không hợp tác khi bị nhắc.

**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 giao tiếp 30**

Bệnh nhân nhập viện sau khi đánh nhau, không hợp tác và có hành vi đe dọa nhân viên y tế.

**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.



