

## KỸ NĂNG TƯ VẤN

# MỘT THAI KỲ CÓ VẤN ĐỀ BẤT THƯỜNG

### I. Mục tiêu:

1. Thực hiện đúng và đủ các bước tư vấn cho 1 thai phụ có vấn đề bất thường trong thai kỳ.
2. Vận dụng các kỹ năng chính yếu để truyền đạt tốt và giải quyết thông tin “vấn đề bất thường” của thai kỳ.

### II. Nội dung:

#### 1. Tâm quan trọng của thực hành giao tiếp tốt:

***Trong một ngày làm việc điển hình tại cơ sở y tế, một bác sĩ cần thực hành giao tiếp trong nhiều tình huống khác nhau:***

- Tư vấn mặt đối mặt với người bệnh/ thai phụ từ phòng khám ngoại trú
- Giao tiếp với người bệnh/thai phụ và gia đình tại phòng bệnh
- Giao tiếp với gia đình người bệnh qua điện thoại
- Hội chẩn với các đồng nghiệp
- Liên lạc với đồng nghiệp ở những đơn vị chăm sóc sức khỏe khác hoặc các dịch vụ xã hội
- Ghi chép bệnh án, thư từ

Việc giao tiếp tư vấn với người bệnh/ thai phụ là công việc suốt đời của người bác sĩ sản phụ khoa cũng như các bác sĩ lâm sàng. Giao tiếp hiệu quả có ảnh hưởng rất lớn đến tinh thần, tâm lý của người bệnh/ thai phụ. Giao tiếp đóng vai trò trọng yếu, giúp xây dựng mối quan hệ tin tưởng, trao đổi và kết nối giữa bác sĩ với người bệnh/ thai phụ. Từ đó, cả hai bên nhận được một lượng lớn thông tin mở rộng, khách quan và chính xác hơn, dưới nhiều góc nhìn khác nhau, tăng tính chính xác của chẩn đoán và ra quyết định chọn lựa phương thức điều trị.

Giao tiếp hiệu quả cũng giúp người bệnh hài lòng, giảm lo lắng khi đang điều trị.

Người bệnh được tham gia ra quyết định, đặc biệt trong các quyết định điều trị quan trọng cần sự chia sẻ thông tin và thấu hiểu lẫn nhau của bác sĩ - người bệnh/ thai phụ, từ đó cải thiện kết cục điều trị.

***Mục đích của giao tiếp- tư vấn hiệu quả với người bệnh/thai phụ cũng giúp ích rất nhiều cho người bác sĩ lâm sàng:***

- Thu thập thông tin quan trọng để thiết lập chẩn đoán.
- Chia sẻ thông tin về các vấn đề trong y khoa và các chọn lựa điều trị.
- Hỗ trợ kỹ năng ra quyết định.

- Nói sự thật: Thông báo tin xấu/ lỗi trong y khoa.
- Làm việc với các đồng nghiệp trong những tình huống khác nhau.
- Giúp điều hướng đúng trong những tình huống khó khăn, nhạy cảm.

### **Chú ý đặc thù sản khoa: thai phụ - thai – chồng – gia đình thai phụ:**

Đối với hầu hết thai phụ, mang thai là một giai đoạn có nhiều thay đổi sinh lý trong cuộc đời người phụ nữ, không phải là giai đoạn bệnh lý. Hầu hết các gia đình đều mong muốn thai phụ sẽ trải qua một thai kỳ an lành, kết quả là sinh ra những đứa trẻ thông minh, khoẻ mạnh “Mẹ tròn con vuông”.

Tuy nhiên, trong giai đoạn mang thai quan trọng này, cơ thể người phụ nữ sẽ có những biến đổi sinh lý toàn diện (hệ miễn dịch, hệ nội tiết, hệ chuyển hoá, hệ tim mạch – mạch máu...) nhằm mục đích thích nghi nuôi dưỡng thai nhi, mở ra “cửa sổ sức khoẻ” cho cả người mẹ và thai nhi. Đồng thời cũng xảy ra những thay đổi về tinh thần tâm lý như lo âu, căng thẳng, trầm cảm trong khi mang thai, lúc sinh nở, sau sinh và cả cuộc sống sau này của người phụ nữ.

Trong khi đó, việc quan tâm, chăm sóc đến cảm xúc của người phụ nữ mang thai chưa được quan tâm đúng mức, vẫn còn là một vấn đề bị bỏ ngỏ trong khía cạnh thực hành sản khoa, ngay cả đối với những đất nước phát triển trên thế giới.

Đặc biệt, thai phụ và gia đình sẽ càng lo lắng, bất an hơn trong trường hợp có những vấn đề bất thường trong thai kỳ.

Tình huống tư vấn, giao tiếp của người bác sĩ với thai phụ, người chồng, người thân trong gia đình thai phụ có một số đặc thù khác biệt với những tình huống giao tiếp khác:

- Thảo luận về “một thai nhi còn chưa ra đời” (quyền quyết định hầu như phụ thuộc vào cha, mẹ, gia đình, luật pháp)
- Các vấn đề sức khoẻ của thai nhi, thai phụ có thể ảnh hưởng - tương tác nhiều chiều trong mối quan hệ của gia đình: tích cực (được động viên, nâng đỡ, hỗ trợ về cả vật chất, tinh thần), tiêu cực (không chấp nhận, không hỗ trợ, phản ứng quá mức, xem thường...)
- Thảo luận về những tình huống không chắc chắn, về nguy cơ – rủi ro của thai kỳ
- Tình huống nhạy cảm, khó khăn ra quyết định (thai dị tật nặng, có chỉ định chấm dứt thai kỳ vì bệnh lý mẹ...).

## **2. Các bước trong tư vấn một trường hợp thai kỳ có “vấn đề bất thường”**

Giao tiếp tư vấn là một phần trong kế hoạch quản lý người bệnh/thai phụ: Thiết lập mối quan hệ với người bệnh/thai phụ, thu thập thông tin (bệnh sử, khám lâm sàng, khảo sát cận lâm sàng), thiết lập chẩn đoán, thảo luận các vấn đề bệnh lý với người bệnh/thai phụ, xem xét các chọn lựa điều trị, sau khi đạt được đồng thuận với người bệnh/thai phụ sẽ tiến hành điều trị và lên kế hoạch theo dõi.

**a. Bắt đầu buổi tư vấn**

Giới thiệu tên, chào hỏi người bệnh:

- Sắp xếp địa điểm trong một phòng: yên tĩnh, riêng tư, mặt đối mặt.
- Giới thiệu tên và vai trò của bác sĩ, có thể bắt tay ( nếu thích hợp) và vờ về mặt cảm thông
- Mời thai phụ ngồi vị trí ngang tầm mắt.
- Mời thai phụ và người thân giới thiệu về bản thân.

**Các điểm lưu ý để buổi tư vấn đạt hiệu quả:**

- Đề cập về mục đích của buổi tư vấn (*xin hỏi điều gì khiến chị đi khám bệnh/ tư vấn..?*)
- Hỏi những câu hỏi đơn giản trước ( giúp ích tìm hiểu về trình độ học vấn, khả năng nhận biết vấn đề của thai phụ, tạo thiện cảm, tạo không khí thoải mái : *hiện tại chị đang làm công việc gì? Chị có mấy bé rồi? các bé ở nhà có khoẻ không?*)
- Giải thích trình tự tiếp theo ( *tiếp theo, tôi sẽ giải thích kết quả xét nghiệm này...chúng ta sẽ thảo luận về...*)
- Giải thích khi ghi chép ( *Tôi sẽ ghi chép lại một số điểm để lưu ý các thông tin chính mà chị cung cấp cho tôi...*)
- Kiểm tra sự đồng ý, hài lòng của người bệnh ( *nếu vậy ổn chứ... chị có sẵn lòng nói cho tôi nghe về điều đó không?*)
- Tôn trọng quyết định của người bệnh ( *Nếu chị không có nhiều thời gian, chúng ta có thể trao đổi ngắn... nếu chị cần thời gian suy nghĩ chúng ta sẽ thảo luận về vấn đề này sau...chúng tôi hoàn toàn tôn trọng quyết định của gia đình khi quyết định giữ lại thai nhi có Hội chứng Down này...*)
- Tạo bầu không khí thoải mái: xây dựng sự tin tưởng và hỗ trợ, giảm lo lắng, tạo điểm nhấn trong mối quan hệ giữa người thầy thuốc và người bệnh.
- Trấn an, an ủi người bệnh/ thai phụ: *tôi biết thai kỳ này đối với chị thật sự khó khăn...chúng tôi ở đây để hỗ trợ, giúp đỡ...tôi biết đây là kết quả không mong đợi...*

**b. Phần chính trong quá trình tư vấn:**

- Duy trì bầu không khí tích cực, lịch sự, cử chỉ ấm áp, giao tiếp bằng mắt tốt
- Luôn sử dụng câu hỏi mở trước (*hãy kể cho tôi nghe...hãy mô tả cho tôi... hãy cho tôi biết...xin giải thích thêm về...*)
- Lắng nghe kỹ lưỡng, chuyên tâm (*không xem điện thoại, máy tính...*)
- Chú ý đến ngôn ngữ nói và ngôn ngữ không lời của người bệnh (cử chỉ, hành động, vẻ mặt...)

- Khuyến khích bệnh nhân bằng cả ngôn ngữ nói ( "Hãy giải thích cho tôi thêm về..." ) và ngôn ngữ không lời ( gặt đầu, ánh mắt đồng tình...)
- Sử dụng những câu hỏi chuyên biệt phù hợp, thời điểm cần thiết, dễ hiểu ( Diễn giải ra ngôn ngữ dễ hiểu cho thai phụ/ người bệnh rõ: ví dụ: thay vì nói " *xét nghiệm để tầm soát bệnh Thalassemia*" thay bằng " *xét nghiệm này để sàng lọc tìm kiếm bệnh lý thiếu máu di truyền hay gặp ở nước ta*" )
- Làm rõ những gì người bệnh nói (kiểm tra hai chiều: xem bản thân bác sĩ đã hiểu đúng ý của người bệnh chưa, ngược lại người bệnh đã hiểu những tư vấn của bác sĩ chưa): *xin hỏi ý của chị là như vậy phải không? Tôi xin dừng ở đây để hỏi lại một chút?*

#### **Các bước chia sẻ thông tin – thông điệp kiến thức chuyên môn trong quá trình tư vấn:**

1. Làm rõ mục đích của buổi tư vấn
2. Kiểm tra những hiểu biết của thai phụ/ người bệnh về vấn đề cần tư vấn
3. Giải thích chẩn đoán rõ ràng theo ngôn ngữ phù hợp để thai phụ/ người bệnh có thể hiểu được
4. Kiểm tra lại sự hiểu biết về thông tin, kết quả - giải đáp các thắc mắc của thai phụ/ người bệnh
5. Giải thích điều trị hoặc các chọn lựa xử trí theo cách thức, ngôn ngữ phù hợp giúp thai phụ/ người bệnh có thể hiểu được.
6. Tiếp tục kiểm tra lại sự hiểu biết về thông tin vừa truyền đạt - giải đáp các thắc mắc của thai phụ/ người bệnh
7. Tóm lược những vấn đề đã trao đổi với thai phụ/ người bệnh – lên kế hoạch giải pháp

#### **c. Kết thúc buổi tư vấn:**

- Tóm lược lại những thông tin đã truyền tải và thoả thuận đã xảy ra, đã đạt được trong buổi tư vấn.
- Hỏi lại bệnh nhân có yêu cầu bổ sung thêm thông tin khác?
- Giải thích trình tự tiếp theo về giải pháp y khoa đã thảo luận.
- Cảm ơn người bệnh – hẹn về lần tái khám, gặp lại hay thảo luận tiếp theo.

#### **GHI NHỚ MÔ HÌNH BỐN THÓI QUEN TRONG GIAO TIẾP BÁC SĨ – NGƯỜI BỆNH:**

1. Đầu tư khi bắt đầu
2. Suy luận từ góc nhìn của bệnh nhân
3. Diễn đạt sự cảm thông ( luôn chú ý đến cảm xúc của người bệnh)

4. Đầu tư cho phần kết thúc.

### 3. Các kỹ năng cần rèn luyện:

#### a. Kỹ năng thu thập thông tin

- Sử dụng câu hỏi mở lúc mở đầu  
 “Tell me more” Xin hãy nói thêm cho tôi về..., hãy giải thích cho tôi về...chị đang lo lắng về điều gì...
- Sử dụng câu hỏi đóng hợp lý và cần thiết: hạn chế sử dụng câu hỏi yes/no vì thường là thông tin lặp lại hoặc gây mất thông tin tiếp theo
- Sử dụng câu hỏi mở: Điều này khiến chị suy nghĩ như thế nào?
- Sử dụng câu hỏi đón các gợi ý từ người bệnh: Tôi khá lo lắng → xin chị hãy cho tôi biết tại sao chị lo lắng?
- Chú tâm đến các thông tin liên quan đến khía cạnh cá nhân của người bệnh ( tuổi tác, giới tính, thói quen, tôn giáo, trình độ học vấn, mức độ nhận thức văn đề, ngôn ngữ...)
- Lắng nghe người bệnh một cách tích cực, chú tâm và chân thành
- Hồi ứng với những gợi ý bằng ngôn từ và phi-ngôn từ của người bệnh
- Tóm lược và kiểm tra lại thông tin thu nhận được
- Thu thập thông tin dựa theo những câu hỏi W: What, Where, How, Who, When, Why

*Ví dụ: What does it feel like? What brings it on? What else? Where is it? Anywhere else? How bad is it? How is it affected by? When did it start? When does it occur? How often? How long for? Who is affected by it? Why do you think this has happened?*

#### b. Kỹ năng thông báo tin xấu

- Là kỹ năng quan trọng chắc chắn bác sĩ lâm sàng nào cũng cần đối mặt, là một trong những thử thách khó khăn nhất trong thực hành y khoa
- Cần có sự chuẩn bị kỹ lưỡng khi chuẩn bị báo tin xấu cho người bệnh và gia đình

Nên tự đặt ra các câu hỏi – lần lượt suy ngẫm và trả lời đúng:

1. Tin xấu này là gì ? ( thai nhi với dị tật bẩm sinh nặng không thể chữa trị, di chứng nặng nề, tử vong?)
2. Mức độ của nó nghiêm trọng như thế nào, nghiêm trọng ở khía cạnh nào của người bệnh ( thường liên quan đến chẩn đoán, diễn tiến, tiên lượng),
3. Những khó khăn nào phải đối mặt khi thông báo tin xấu này? ( cả hai bên: bác sĩ và thai phụ/ người bệnh)

4. Ai là người sẽ được thông báo tin xấu? ( thai phụ, chồng thai phụ, gia đình thai phụ) (người có khả năng ra quyết định)
5. Ai là người nên thông báo tin xấu? ( bác sĩ điều trị chính, Trưởng /phó khoa, lãnh đạo cao hơn?) là người có khéo léo, nhiều kinh nghiệm, có thể ra quyết định khó.

**Tiến trình thông báo tin xấu - nên lần lượt thực hiện các bước theo trình tự sau:**

1. Tìm hiểu thông tin về tin xấu mà thai phụ/ người bệnh đã biết và những gì họ kỳ vọng từ quá trình tư vấn ( Ví dụ khi trả kết quả Xét nghiệm di truyền thai nhi bị hội chứng Down: *Cho tôi hỏi chị đã biết gì về Hội chứng Down...?*)
  2. Đưa ra những chỉ dẫn từ những dấu hiệu lâm sàng, cận lâm sàng đã có trước dẫn đến tin xấu này ( *Như chị đã biết đấy, lần siêu âm thai cho thấy thai nhi có độ mờ da gáy rất dày...thêm vào đó chị mang thai bé này khi tuổi cũng đã cao...*)
  3. Cung cấp thông tin từng chút một và kiểm tra lại sự hiểu biết của người bệnh (*Xét nghiệm này có độ chính xác rất cao, chị hiểu ý tôi chứ?* )
  4. Sử dụng ngôn từ rõ ràng
  5. Tập trung vào điểm chính yếu
  6. Giải thích những điểm chính của tin xấu
  7. Dành thời gian cho người bệnh suy nghĩ về thông tin (*dừng lại khi thai phụ/ người bệnh xúc động*)
  8. Hồi đáp các câu hỏi của người bệnh (*tôi rất sẵn lòng giải thích thêm về...*)
  9. Cung cấp sự bảo đảm, chăm sóc phù hợp
  10. Xem xét ý kiến của người bệnh trước khi có bất cứ quyết định nào (*Như vậy, ý định về thai kỳ này của chị và gia đình là như thế nào?*)
  11. Tạo một kế hoạch tức thì xoa dịu phần nào tin xấu của người bệnh (*Trong thời gian chờ đợi chị và gia đình ra quyết định, hôm nay tôi sẽ khám thai lại cho chị nhé!*)
- c. **Kỹ năng nói sự thật/ thông báo lỗi y khoa** (Tham khảo từ tài liệu” Kỹ năng nói sự thật” của Bộ Môn Chuyên Nghiệp)

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

Clinical Communication Skills for Medicine Fourth Edition 2019 Tác giả Margaret Lloyd. Nhà xuất bản ELSEVIER