

KỸ NĂNG TƯ VẤN MỘT THAI KỲ CÓ VẤN ĐỀ BẤT THƯỜNG

Ngô Thị Bình Lụa, Âu Nhật Luân

Mục tiêu học tập:

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.

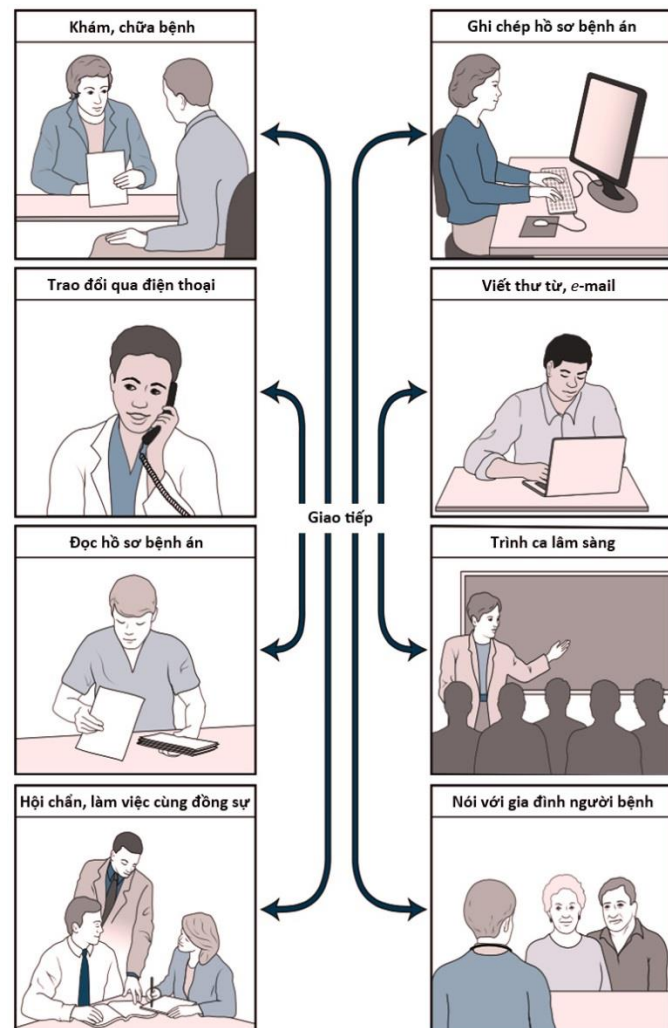
VÌ SAO PHẢI THỰC HIỆN GIAO TIẾP TỐT?

Việc giao tiếp tư vấn với thai phụ hay với người bệnh là công việc suốt đời của người bác sĩ.

Thực hành giao tiếp tốt là một kỹ năng mềm quan trọng

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 thai phụ ở phòng khám ngoại trú.
- Giao tiếp với thai phụ và gia đình tại phòng bệnh.
- Giao tiếp với gia đình thai phụ qua điện thoại.
- Hội chẩn với các đồng nghiệp hay giao tiếp với các đồng sự trong nhóm làm việc, kể cả hộ sinh, hộ lý.
- 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.



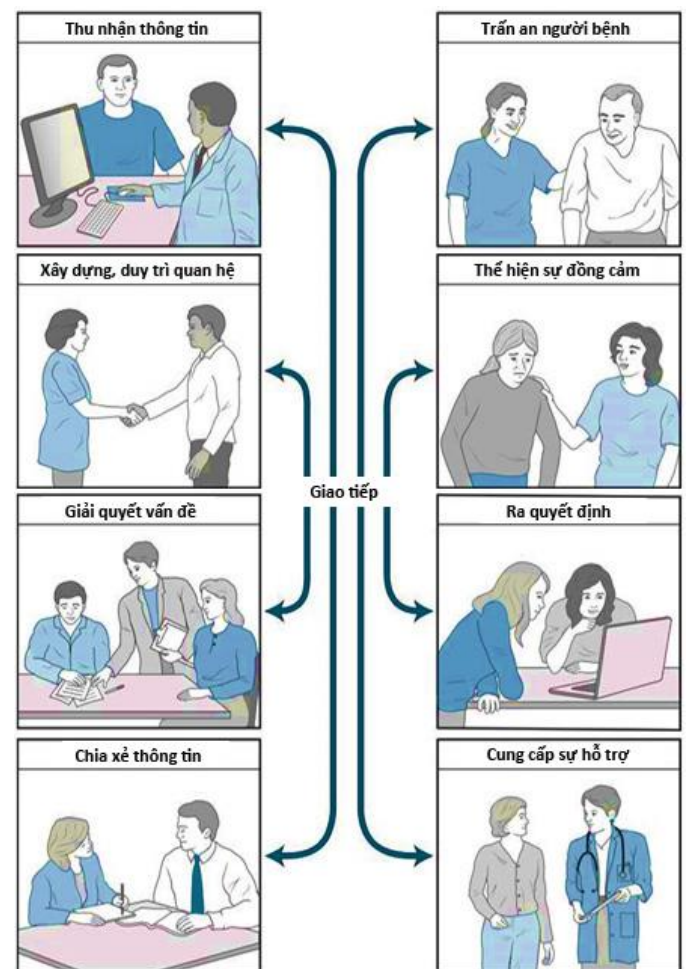
Hình 1: Các tình huống giao tiếp trong thực hành Y khoa hàng ngày.

Nguồn: Margaret Lloyd. Clinical Communication Skills for Medicine. 4th Ed. 2019

Các mục tiêu của giao tiếp

Giao tiếp hiệu quả là điều kiện tiên quyết để người thực hành ra được một phương án quản lý đầy đủ và hiệu quả.

- Giao tiếp hiệu quả có ảnh hưởng rất lớn đến tinh thần, tâm lý của người bệnh và thai phụ.
- Thông qua giao tiếp, 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 giữa bác sĩ và người bệnh/thai phụ, từ đó cải thiện kết cục điều trị.



Hình 2: Các mục tiêu của giao tiếp trong thực hành Y khoa hàng ngày.

Nguồn: Margaret Lloyd. Clinical Communication Skills for Medicine. 4th Ed. 2019

Giao tiếp-tư vấn hiệu quả với người bệnh/thai phụ còn có mục đích hỗ trợ cho cho người thực hành lâm sàng:

- Thu thập thông tin quan trọng để thiết lập chẩn đoán.
- Chia sẻ thông tin về vấn đề y khoa và chọn lựa điều trị.
- Hỗ trợ kỹ năng ra quyết định.
- Nói sự thật khi cần thông báo tin xấu hay lỗi y khoa.
- Làm việc với đồng sự trong các tình huống khác nhau.
- Điều hướng đúng khi gặp tình huống khó khăn, nhạy cảm.

GIAO TIẾP VỚI THAI PHỤ CÓ ĐIỀU GÌ ĐẶC THÙ?

Trong sản khoa, giao tiếp với thai phụ có rất nhiều đặc thù.

Các đặc thù này là do sản khoa có liên quan đến các nhiều đối tượng: thai phụ, thai nhi, người chồng và 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. Mang thai không phải là một bệnh lý.

Bản thân thai phụ cũng như mọi thành viên trong gia đình đều mong muốn rằng bà ta sẽ trải qua một thai kỳ an lành, kết quả là sinh ra những đứa trẻ thông minh, khoẻ mạnh, đúng như thành ngữ “mẹ tròn con vuông”.

Thai kì là giai đoạn thai phụ phải chịu nhiều thay đổi lớn lao.

Trong giai đoạn 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 hóa, hệ tim mạch ...) nhằm mục đích thích nghi nuôi dưỡng thai nhi, mở ra một “cửa sổ sức khoẻ” cho cả người mẹ và thai nhi.

Trong thai kì, đồng thời cũng xảy ra những thay đổi lớn tinh thần. Các trạng thái tâm lý phổ biến của giai đoạn này gồm lo âu, căng thẳng... Trạng thái trầm cảm trong khi mang thai, lúc sinh nở, sau sinh và cả cuộc sống sau này của người phụ nữ là hiện tượng phổ biến.

Thai kì khoẻ mạnh hay bệnh lý là luôn là mối quan tâm hàng đầu của tất cả các đối tượng có liên quan, bao gồm thai phụ, thai nhi, người chồng và gia đình thai phụ.

Nếu những thay đổi ở thai phụ không phù hợp với thai kì, thì bà ta sẽ chuyển sang trạng thái bệnh lý.

Thai kì khoẻ mạnh hay bệnh lý là luôn là mối quan tâm hàng đầu của tất cả các đối tượng có liên quan, bao gồm thai phụ, thai nhi, người chồng và gia đình thai phụ.

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

Quan tâm đúng mức đến thai phụ là nhiệm vụ trọng yếu.

Quan sát thực tế cho thấy rằng việc quan tâm và chăm sóc đến cảm xúc của người phụ nữ mang thai dường như vẫn còn chưa được quan tâm đúng mức.

Chăm sóc thai phụ về tinh thần vẫn còn là một vấn đề bị bỏ ngỏ trong khía cạnh thực hành sản khoa, ngay cả đối với những nước phát triển trên thế giới.

Trong thực hành sản khoa, các 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 vận mệnh của “một đứa bé còn chưa ra đời”.
- Thảo luận về những tình huống “không chắc chắn”.
- Thảo luận về các tình huống nhạy cảm, khó quyết định.

Thảo luận về tương lai của “một thai nhi còn chưa ra đời”

Nội dung của các thảo luận nay liên quan đến trách nhiệm quyết định về vận mệnh của đứa bé.

Ở đây, quyền quyết định hầu như phụ thuộc vào cha, mẹ, gia đình, trong khuôn khổ của những ràng buộc về pháp lý.

Các vấn đề sức khoẻ của thai nhi, thai phụ có thể ảnh hưởng hay tương tác đa chiều đến mối quan hệ của các thành viên trong gia đình. Ảnh hưởng này có thể là theo chiều hướng tích cực như thai phụ sẽ được động viên, nâng đỡ, được hỗ trợ về cả vật chất lẫn tinh thần. Nhưng ảnh hưởng cũng có thể xảy ra theo chiều hướng tiêu cực như bản thân thai phụ và gia đình không chấp nhận, không hỗ trợ, hay phản ứng quá mức, xem thường...

Thảo luận về những tình huống không chắc chắn

Những thông tin có được trong thai kì có thể không phải là các thông tin chắc chắn. Nhiều trường hợp, giá trị của các thông tin chỉ dừng lại ở mức dự báo, mà không phải là khẳng định.

Vì thế, thảo luận về những tình huống không chắc chắn, về nguy cơ hay về rủi ro của thai kỳ luôn đặt người thực hành trước những khó khăn.

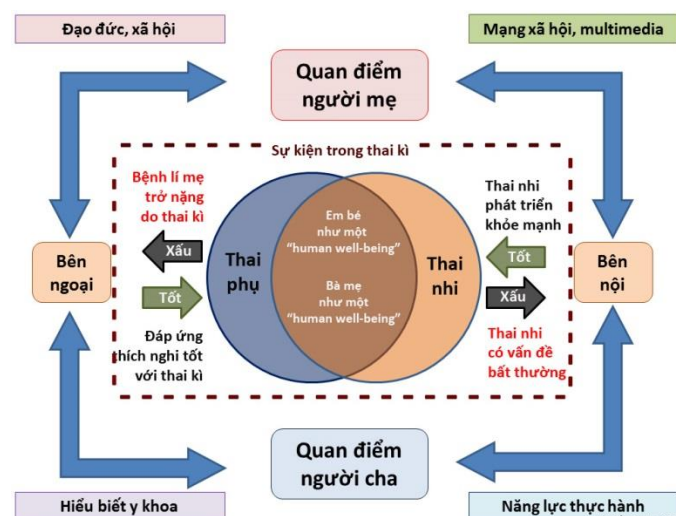
Chia sẻ thông tin nào, ở mức độ nào, với một độ xác quyết như thế nào luôn là những câu hỏi thực hành lớn.

Quyết định này liên quan đến tính đa diện của vấn đề, cũng như tính đa phương của các đối tượng giao tiếp.

Thảo luận về các tình huống nhạy cảm, khó quyết định

Tình huống nhạy cảm, khó khăn ra quyết định như thai dị tật nặng, hay khi phải đặt ra chỉ định chấm dứt thai kỳ vì bệnh lý mẹ... luôn đòi hỏi sự vững vàng trong tư vấn.

Quyết định này cũng liên quan đến tính đa diện của vấn đề, cũng như tính đa phương của các đối tượng giao tiếp, kể cả với đứa bé còn chưa chào đời.



Hình 3: Sự kiện, bà mẹ và thai nhi trong các mối quan hệ ràng buộc.

Bà mẹ phải thích nghi với thai kì, tạo điều kiện cho thai nhi phát triển hoàn chỉnh. 2 vòng tròn mẹ và thai phải trùng nhau. Các sự kiện bất thường trong thai kì kéo 2 vòng tròn ra xa nhau, theo chiều hướng xấu. Khi tư vấn về 2 vòng tròn này, phải chú ý đến những yếu tố ràng buộc trực tiếp, cũng như các yếu tố môi trường, tuy gián tiếp nhưng lại có ảnh hưởng mạnh đến quyết định cuối cùng của thai phụ. Lưu ý rằng hiểu biết y khoa và năng lực thực hành của tư vấn viên không can thiệp trực tiếp vào quan hệ giữa 2 vòng tròn.

Nguồn: Âu Nhựt Luân, Bộ môn Phụ Sản ĐHY Dược TP.HCM, 2020

CÁN TƯ VẤN NHỮNG NỘI DUNG GÌ CHO THAI PHỤ CÓ VẤN ĐỀ BẤT THƯỜNG TRONG THAI KÌ?

Giao tiếp tư vấn là một phần không thể tách rời ra khỏi kế hoạch quản lý chung cho người bệnh/thai phụ.

Một cuộc tư vấn phải gồm đủ các nội dung sau:

- Thiết lập mối quan hệ với người bệnh/thai phụ.
- Thu thập thông tin (bệnh sử, lâm sàng, cận lâm sàng).
- Thiết lập chẩn đoán.
- Thảo luận các vấn đề bệnh lý với người bệnh/thai phụ.
- Cùng thai phụ xem xét các chọn lựa điều trị.
- Cùng thai phụ đi đến đồng thuận về điều trị.
- Điều trị và lập kế hoạch theo dõi theo đồng thuận.

CHÌA KHÓA CỦA 1 BUỔI TƯ VẤN THÀNH CÔNG

Tư vấn phải được thực hiện có cấu trúc

Một cuộc tư vấn không thể diễn ra một cách ngẫu hứng.

Một cuộc tư vấn với đầy đủ nội dung không đảm bảo cho thành công của nó.

Bố cục nghiêm ngặt, có chiến lược là chìa khóa của một buổi tư vấn thành công.

Tư vấn không cấu trúc dễ đưa đến thất bại.

Cấu trúc một buổi tư vấn

1. Mở đầu buổi tư vấn.
2. Phần chính của buổi tư vấn.

Thu thập thông tin bằng các câu hỏi đóng/mở phù hợp.

Chia sẻ, cung cấp thông tin y học bằng ngôn từ phù hợp.

Chia sẻ, cung cấp thông tin về các giải pháp điều trị thích hợp bằng ngôn từ phù hợp.

3. Kết thúc buổi tư vấn: tóm lược, đạt đồng thuận, next-step.

Các chìa khóa của một buổi tư vấn thành công

Hãy cố gắng thiết lập và duy trì một bầu không khí trao đổi thoải mái trong suốt quá trình tư vấn.

Điều này là cần thiết để 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.

Hãy luôn giải thích cho thai phụ rằng bạn đang làm gì.

Hãy nhớ rằng thai phụ luôn theo dõi rất kỹ mọi lời nói cũng như mọi động thái của bạn.

Bà ta luôn muốn biết: Bạn đang làm gì? Bạn đang muốn nói gì? Liệu bạn có nói hết tất cả với bà ta hay không?

Vì thế, đừng quên giải thích cho thai phụ trình tự của các hành động tiếp theo của bạn.

“Tiếp theo, tôi sẽ giải thích kết quả xét nghiệm này... Tiếp theo, chúng ta sẽ thảo luận về...”

Cũng vì lý do trên, đừng quên giải thích cho thai phụ khi bạn ghi chép. Đừng để bà ta có cảm giác rằng điều mà bạn đang ghi chép là rất nghiêm trọng. Hãy cho bà ta thấy rằng bạn đang ghi chép lại những thông tin sẽ giúp đỡ cho buổi nói chuyện, và cho lợi ích của bà ta.

“Tôi xin phép chị cho tôi ghi lại một số chi tiết mà tôi cần lưu ý trong các thông tin chính mà chị vừa kể cho tôi nghe...”

Đừng bao giờ để thai phụ nghĩ rằng bạn đang cố giấu bà ta điều gì đó.

Hãy đảm bảo rằng thai phụ hiểu, đồng ý với nội dung tư vấn.

Kiểm tra sự đồng ý, hài lòng của người bệnh với các nội dung được trao đổi.

Luôn theo dõi phản ứng của thai phụ sau mỗi câu nói hay hành động của bạn.

Phản ứng của thai phụ có thể là rõ ràng: vui, hài lòng, khóc lóc..., nhưng cũng có thể là rất tế nhị, kín đáo: nhìn xuống, bẻ các ngón tay...

Khi quan sát thấy thai phụ có các phản ứng theo chiều hướng âm tính, luôn phải tìm hiểu lý do, hầu có thể đưa câu chuyện trở lại theo chiều hướng thuận lợi hơn.

“Chị có ổn không?”

“Tôi nghĩ rằng chúng ta có thể phải nói chuyện chi tiết hơn về vấn đề này”

“Chị có thể vui lòng nói thêm về điều mà chúng ta đang nói không?”

Thai phụ là người mà chúng ta phải giúp đỡ. Bà ta có lý lẽ, có hoàn cảnh, có cuộc sống của bà ta. Chúng ta chỉ hỗ trợ bà ta đi đến quyết định cuối cùng.

Hãy tôn trọng quyết định của người bệnh.

Không phê phán quyết định của người bệnh.

Nếu quyết định của bà ta không phải là quyết định hợp lý, có thể tạo điều kiện cho các trao đổi tốt hơn.

“Nếu chị không có nhiều thời gian, chúng ta có thể trao đổi ngắn...”

“Nếu chị cần thêm thời gian suy nghĩ, thì chúng ta sẽ quay lại thảo luận về vấn đề này sau...”

“Chúng tôi hoàn toàn tôn trọng quyết định này của chị và của gia đình”

Đừng quên trấn an, an ủi người bệnh/thai phụ, đặc biệt là khi họ phải đứng trước những quyết định khó khăn.

“Tôi biết thai kỳ này đối với chị thật sự khó khăn...”

“Tôi biết đây là một điều mà tất cả chúng ta ngồi đây đều không mong đợi...”

“Chúng tôi ở đây là để hỗ trợ, giúp đỡ cho các quyết định này của chị...”

TƯ VẤN CHO THAI PHỤ VỚI “THAI KÌ CÓ VẤN ĐỀ BẤT THƯỜNG” PHẢI ĐƯỢC THỰC HIỆN RA SAO?

Chọn, set-up địa điểm tư vấn

Đảm bảo tính riêng tư là yêu cầu quan trọng.

Buổi tư vấn phải được sắp xếp tổ chức tại một địa điểm thuận tiện cho tư vấn mặt đối mặt: trong một phòng: yên tĩnh, đảm bảo tính riêng tư.

Bắt đầu buổi tư vấn

Chào hỏi là một bước chuẩn bị quan trọng để tạo niềm tin.

Khởi đầu, người tư vấn cần chào hỏi người bệnh một cách thân thiện, tự giới thiệu tên cũng như vai trò của mình, và nói rằng hy vọng sẽ giúp đỡ được cho người bệnh/thai phụ, với vẻ mặt cảm thông. Có thể bắt tay (nếu thích hợp).

Kế đến, hãy mời thai phụ ngồi ở vị trí ngang với tầm nhìn. Hãy mời bà ta (và người thân) tự giới thiệu về bà ta (và họ).

Cần tìm hiểu rõ lý do của cuộc tư vấn.

Trước tiên, cần tìm hiểu lý do mà thai phụ đã đến với bạn.

Hãy đề cập về mục đích của buổi tư vấn. Câu hỏi này nên luôn là một câu hỏi mở.

“Xin phép được hỏi chị là điều gì khiến chị đến đây/đi khám bệnh/tư vấn...?”

Nếu bạn đã biết trước rằng đây là một vấn đề khó hay tế nhị, cần đặt câu hỏi đầu tiên một cách cẩn trọng và khéo léo.

“Tôi có được biết qua các đồng sự của mình rằng hiện tại chị đang gặp một vấn đề khá lớn/khẩn để quyết định. Chẳng hạn chị có thể trình bày, để chúng ta có thể cùng tìm ra giải pháp thích hợp không?”

Hãy bắt đầu bằng những câu hỏi đơn giản trước. Những câu hỏi này một mặt giúp bạn có thêm thông tin về hoàn cảnh của thai phụ (học vấn, khả năng nhận biết vấn đề của thai phụ...), một mặt tạo ra được tạo thiện cảm cũng như không khí nói chuyện thoải mái.

“Hiện tại chị đang làm công việc gì? Chị có mấy bé rồi? Các cháu ở nhà có khoẻ không?”

Kể đến, đi vào các câu hỏi liên quan trực tiếp đến vấn đề.

Phần chính của buổi tư vấn

Thái độ lịch sự, cử chỉ ấm áp, giao tiếp bằng mắt tốt giúp duy trì bầu không khí tích cực khi tư vấn.

Để thu thập thông tin, hãy cố gắng dùng các câu hỏi mở.

Câu hỏi mở tạo điều kiện cho thai phụ có thể trình bày được suy nghĩ của bà ta.

“Xin chị hãy kể cho tôi nghe về...”

“Xin chị hãy mô tả rõ hơn về...”

“Xin hãy giải thích thêm về...”

Phải hết sức thận trọng khi quyết định dùng các câu hỏi dạng “câu hỏi có-không” hay “câu hỏi đóng”.

Việc dùng câu hỏi có-không hay câu hỏi đóng có thể làm bạn mất cơ hội tìm được những thông tin quan trọng.

Hãy thể hiện cho thai phụ thấy rằng bạn đang lắng nghe bà ta nói và tôn trọng những thông tin mà bà ta đang nói.

Không ai kể cho bạn bất cứ điều gì, nếu họ nghĩ rằng bạn không nghe họ nói.

Khuyến khích thai phụ nói phải thể hiện bằng hành động. Hãy thể hiện sự lắng nghe kỹ lưỡng, chuyên tâm.

Khuyến khích thai phụ bằng cả ngôn ngữ nói và ngôn ngữ không lời (gật đầu, ánh mắt đồng tình...)

Rất thường thấy thai phụ nói bằng ánh mắt, bằng giọng điệu. Vì thế, cần chú ý đến ngôn ngữ nói lẫn ngôn ngữ không lời của thai phụ.

Một sự ngập ngừng, một hành động thể hiện bối rối, mặt cúi gằm, tránh nhìn vào mắt bạn... có thể che giấu một sự kiện chưa muốn được bộc bạch.

Không nên nói “chị hãy nói đi, tôi đang nghe chị đây...”

Không được làm cho thai phụ nghĩ rằng bạn đang quan tâm đến một điều gì khác. Xem điện thoại, bấm máy tính bảng... khi đang tư vấn là hành động tối kỵ.

Đặt câu hỏi cụ thể, dễ hiểu, phù hợp, đúng lúc.

Đừng bao giờ “tấn công” thai phụ bằng hàng loạt các câu hỏi không chủ đích.

Các kiểu khai thác theo template dễ làm bạn rơi vào lỗi này.

Khai thác có chủ đích (focused) theo kiểu ngược dòng hay xuôi dòng sự kiện¹ làm cho thai phụ có thể hiểu rõ hơn những gì bạn muốn hỏi.

Lặp lại hay làm rõ những gì thai phụ nói.

Luôn đảm bảo rằng bạn đã hiểu hết những gì thai phụ muốn nói. Lặp lại những gì thai phụ nói để kiểm tra xem bạn đã hiểu đúng ý của bà ta không.

“Xin lỗi, chị cho phép được làm rõ thêm một chút. Có phải ý của chị là ...?”

Tuy nhiên, hãy lưu ý rằng cách mà bạn hỏi là có thể ảnh hưởng đến không khí tư vấn. Đừng làm cho bà ta nghĩ rằng câu nói vừa rồi của bà ta có vấn đề, nên bác sĩ mới “vận vẹo” như vậy.

Hãy dùng ngôn ngữ đời thường.

Các thuật ngữ y khoa chuyên ngành cần được diễn đạt bằng ngôn ngữ thường ngày của thai phụ.

“Trong lần khám này, chị sẽ được thử máu để sàng lọc những bệnh thiếu máu di truyền hay gặp ở nước ta” là một cách diễn đạt tốt.

Đừng nghĩ rằng việc dùng các thuật ngữ “uyên bác” sẽ làm tăng giá trị của bạn.

Chính hành động này sẽ đẩy thai phụ ra xa khỏi bạn, và có nguy cơ gây hiểu lầm đáng tiếc, hay đe dọa buổi tư vấn.

Đề nghị thai phụ diễn đạt lại những gì bạn vừa nói.

Điều này đảm bảo rằng thai phụ đã hiểu đúng được nội dung tư vấn của bạn.

Một cách tổng quát, chia sẻ thông tin, thông điệp, kiến thức chuyên môn trong quá trình tư vấn cần theo các bước sau:

- Làm rõ mục đích của buổi tư vấn.
- Kiểm tra hiểu biết của thai phụ về vấn đề cần tư vấn.
- Giải thích chẩn đoán rõ ràng theo ngôn ngữ phù hợp. Đảm bảo rằng thai phụ đã hiểu được những nội dung này.
- Kiểm tra lại sự hiểu biết về các vấn đề đã được nói.
- Làm sáng tỏ những thắc mắc còn tồn đọng của thai phụ.
- Giải thích điều trị hoặc các chọn lựa xử trí theo cách thức, ngôn ngữ phù hợp. Đảm bảo rằng thai phụ đã hiểu được những nội dung này.
- Làm sáng tỏ những thắc mắc còn tồn đọng của thai phụ.
- Tóm lược những vấn đề đã trao đổi với thai phụ.
- Cùng thai phụ lên kế hoạch giải pháp.

Kết thúc buổi tư vấn

Trước tiên, kết thúc buổi tư vấn là nhằm tóm lược lại những thông tin đã truyền tải và các điểm đồng thuận đã đạt được trong buổi tư vấn.

Điều này là cần thiết cho việc hoạch định các công việc cụ thể cần làm.

Đôi khi, việc nhắc lại những điểm chưa đạt được đồng thuận cũng là cần thiết.

Nó sẽ là một trong các nội dung phải giải quyết ở những lần gặp gỡ tiếp theo.

Kể đến, hãy tìm hiểu xem thai phụ có yêu cầu thêm các thông tin bổ sung không?

Câu hỏi này tạo điều kiện lấy lại những thông tin, nội dung đã bị “bỏ quên” trước đó.

Khi đã đảm bảo được rằng mọi chuyện đã sẵn sàng, hãy giải thích trình tự tiếp theo về giải pháp y khoa đã đồng thuận.

¹ Xem thêm bài khai thác tiền sử, bệnh sử

Trình tự cần được trình bày cụ thể, đảm bảo một sự tuân thủ tốt khi thực hiện.

Đừng quên cảm ơn thai phụ. Xác nhận lại lịch hẹn và nội dung của lần gặp gỡ kế tiếp.

Mô hình 4 thói quen trong giao tiếp giữa bác sĩ và người bệnh



Đầu tư cho phần mở đầu



Suy luận từ góc nhìn của người bệnh



Diễn đạt sự cảm thông với cảm xúc của người bệnh



Đầu tư cho phần kết thúc

Ngô Thị Bình Lua, 2020

Hình 4: Mô hình bốn thói quen trong giao tiếp giữa bác sĩ và người bệnh: cần đầu tư thật tốt trước khi bắt đầu, luôn suy luận bằng góc nhìn của bệnh nhân, luôn diễn đạt sự cảm thông với cảm xúc của người bệnh và cần đầu tư tốt cho phần kết thúc.

Nguồn: Ngô Thị Bình Lua, Bộ môn Phụ Sản ĐHY Dược TP.HCM, 2020. Dựa trên ý tưởng của Margaret Lloyd trong Clinical Communication Skills for Medicine.

RÈN LUYỆN KỸ NĂNG THU THẬP THÔNG TIN²

Liên quan đến dạng thức đặt câu hỏi, những lưu ý sau đây sẽ giúp bạn làm tốt hơn công việc tư vấn của bạn.

Sử dụng câu hỏi mở lúc mở đầu.

- Xin hãy nói thêm cho tôi về...
- Xin hãy giải thích cho tôi về...
- Chị có thể cho biết rằng chị đang lo lắng về điều gì...?

Sử dụng câu hỏi đóng hợp lý và cần thiết.

Hạn chế sử dụng câu hỏi dạng có-không.

Chúng thường cho 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

- Người bệnh: Tôi lo quá!
- Tư vấn viên: Xin chị hãy cho tôi biết tại sao chị lo lắng?

Thu thập thông tin dựa theo template các câu hỏi W:

What, Where, How, Who, When, Why

- 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?

Hãy chú tâm đến các thông tin liên quan đến khía cạnh cá nhân của người bệnh.

Hãy nhớ rằng bạn đang tư vấn cho một người bệnh cụ thể.

Mọi thông tin liên quan đến bà ta làm cho bà ta là bà ta, chứ không phải là một người khác.

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.

Hãy thể hiện điều này bằng cách 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.

The C-L-A-S-S Protocol

Five Key Steps for Clinical Interviews

C - CONTEXT	The physical set up of the area you choose for the interview
L - LISTENING SKILLS	How to be an effective listener
A - ACKNOWLEDGE	How to validate, explore and address emotions and concerns
S - STRATEGY	How to provide a management plan that the patient can understand
S - SUMMARY	How to summarize and clarify the conversation ensuring comprehension

Hình 5: Phương thức C-L-A-S-S cho tư vấn. 5 bước “chủ chốt” cho hội bệnh và tư vấn. C: bối cảnh. L: nghe và hiểu. A: bày tỏ sự khuyến khích và cảm thông. S: cung cấp thông tin chiến lược và kế hoạch thực hiện. S: tóm lược vấn đề và kết thúc tư vấn.

Nguồn: Margaret Lloyd. Clinical Communication Skills for Medicine. 4th Ed. 2019

KỸ NĂNG THÔNG BÁO TIN XẤU

Kỹ năng thông báo tin xấu là một trong những thử thách khó khăn nhất trong thực hành y khoa.

Là kỹ năng quan trọng mà mọi bác sĩ lâm sàng rồi cũng sẽ phải thực hiện trong cuộc đời thực hành lâm sàng của mình.

Bạn cần chuẩn bị gì trước khi thông báo tin xấu?

Cần có sự chuẩn bị kỹ lưỡng khi chuẩn bị báo tin xấu cho người bệnh và gia đình.

Trước khi thông báo tin xấu, bạn hãy tự đặt ra các câu hỏi sau, lần lượt suy ngẫm về chúng và tìm được câu trả lời đúng:

Tin xấu này là gì?

Thai nhi với dị tật bẩm sinh nặng không thể chữa trị? Thai được sinh ra với khả năng có di chứng nặng nề? Tiên lượng thai nhi sẽ tử vong?...?

Mức độ của nó nghiêm trọng như thế nào, nghiêm trọng ở khía cạnh nào của người bệnh?

Bệnh lí của bà mẹ sẽ diễn tiến ra sao nếu tiếp tục giữ thai hay nếu bỏ thai? Tương lai của bà mẹ sẽ ra sao nếu tiếp tục giữ thai hay nếu bỏ thai?

Ai sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp khi phải đối mặt với tin xấu này? Những khó khăn nào phải đối mặt khi thông báo tin xấu này?

² Xem thêm bài khai thác tiền sử, bệnh sử

Hãy lường trước những phản ứng của mọi đối tượng có liên quan khi nhận được tin xấu, kể cả về phía nhân viên y tế.

Việc lường trước những phản ứng khác nhau ở những đối tượng nhận tin khác nhau là chìa khóa giúp tư vấn viên chủ động trong lập phương án thông báo tin xấu.

Ai là người sẽ được thông báo tin xấu?

Lựa chọn người được thông báo tin xấu (trong các đối tượng liên quan: thai phụ, chồng thai phụ, gia đình thai phụ) không bao giờ là dễ dàng.

Chọn không đúng đối tượng thông báo tin xấu có thể ảnh hưởng tiêu cực đến các kế hoạch quản lý.

Thông thường, người có khả năng quyết định là người sẽ nhận tin này.

Ai là người nên thông báo tin xấu?

Người thông báo tin xấu có thể là người có quan hệ trực tiếp, hay người có trách nhiệm cao hơn (bác sĩ điều trị chính, trưởng/phó khoa, lãnh đạo bệnh viện...).

Với những trường hợp tế nhị, cần phải là khéo léo, có nhiều kinh nghiệm trong thông báo tin xấu, có thể ra được các quyết định khó khăn.

Thông báo tin xấu diễn ra như thế nào?

Tiến trình thông báo tin xấu gồm lần lượt các bước sau:

Tìm hiểu thông tin về tin xấu mà thai phụ đã biết và những gì họ đã kỳ vọng từ quá trình tư vấn trước đó.

Điều này giúp bạn có thể chọn cách mở đầu cho tin xấu.

Chị đã biết gì về Hội chứng Down...?

Có thể chúng ta sẽ phải nhìn lại một chút trước khi bắt đầu câu chuyện của ngày hôm nay...

Một thai phụ đã ở trạng thái sẵn sàng để nhận tin xấu sẽ phản ứng hoàn toàn khác với một thai phụ không ngờ rằng chuyện ấy lại có thể xảy ra với mình.

Đưa ra những chỉ dẫn từ những dấu hiệu lâm sàng, cận lâm sàng đã có trước dẫn đến tin xấu này.

Động thái này sẽ giúp tránh được việc phải bắt đầu tin xấu một cách đột ngột.

Thai phụ không bao giờ muốn tin rằng điều đó lại có thể xảy ra với mình. Họ luôn luôn nghĩ rằng đã có một điều gì đó không đúng.

Như chị cũng đã biết, qua siêu âm thai lần trước, đã thấy thai nhi có độ mờ da gáy rất dày... thêm vào đó chị mang thai bé này khi tuổi cũng đã cao...

Trong những lần khám thai trước, chúng ta đã có các thông tin không mấy lạc quan về tình trạng của bé. Chúng ta cũng đã lường trước đến mọi khả năng có thể xảy ra...

Dựa vào các chứng cứ là cách tốt nhất để dẫn dắt câu chuyện tránh được các phản ứng “bùng nổ”.

Cung cấp thông tin từng chút một và kiểm tra lại sự hiểu biết của thai phụ.

Việc cung cấp với dung lượng thông tin có kiểm soát giúp kiểm soát được mạch của câu chuyện.

Xét nghiệm này có độ chính xác rất cao, chị hiểu ý tôi chứ?

Sử dụng ngôn từ rõ ràng

Thông báo tin xấu cần tập trung vào điểm chính yếu.

Tập trung vào giải thích những điểm chính của tin xấu.

Hết sức tránh những thông tin gây nhiễu.

Dành thời gian cho người bệnh suy nghĩ về thông tin và hỏi đáp các câu hỏi của người bệnh.

Chắc chắn rằng sẽ có các khoảng lặng.

Tôn trọng các khoảng lặng là bắt buộc.

Đừng nói gì cả khi gặp khoảng lặng.

Đừng câu chuyện lại khi thai phụ xúc động, cho đến khi có thể bắt đầu lại.

Cung cấp sự bảo đảm, chăm sóc phù hợp.

Xem xét ý kiến của người bệnh trước khi có bất cứ quyết định nào, căn cứ vào đó dựng một kế hoạch tức thì giúp xoa dịu phần nào cảm xúc của thai phụ trước tin xấu.

Như vậy, ý định về thai kỳ này của chị và gia đình là như thế nào?

Trong thời gian chờ đợi chị và gia đình ra quyết định, chúng ta có những việc phải thực hiện ngay, nhằm chuẩn bị cho các bước tiếp theo...

KỸ NĂNG NÓI SỰ THẬT / THÔNG BÁO LỖI Y KHOA

Phần này xin vui lòng tham khảo tài liệu “Kỹ năng nói sự thật” của Bộ môn Tính chuyên nghiệp

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Margaret Lloyd. *Clinical Communication Skills for Medicine*. Fourth Edition 2019. Nhà xuất bản Elsevier.