GIAO TIẾP VỚI BỆNH NHÂN SẼ LÀM TĂNG HIỆU QUẢ TRỊ BỆNH

Các nhà nghiên cứu làm việc tại Đại học Công nghệ Sydney, Úc, đã phát hiện rằng việc thất bại trong giao tiếp giữa bệnh nhân và nhân viên y tế ở phòng cấp cứu sẽ làm cho hiệu quả điều trị bị giảm sút và sự an toàn của bệnh nhân c

Nghiên cứu trên nằm trong khuôn khổ dự án hợp tácgiữa Đại học Công nghệ Sydney, Úc, với5 bệnh viện lớn ở bang New South Wales vàvùng lãnh thổ thủ đô Úc (gọi tắt là ACT). Nghiên cứunày được thực hiện trong hơn ba năm, bao gồm hơn 1000 giờ quan sát trực tiếp, 150 cuộc phỏng vấn và bao gồm các bản ghi âmgiọng nói của 82 bệnh nhân trong các cuộc tham khảo ý kiến của họ.

Giáo sư Diana Slade (trái) với một trong những đồng tác giả của nghiên cứu này là Giáo sư Jane Stein-Parbury (phải)

"Đây là một trong những dự án nghiên cứu lớn nhất trong lĩnh vực Y khoa có tầm cỡ quốc tế nhằm cung cấp bằng chứng về sự hiểu lầm trong giao tiếp giữa bác sĩ và bệnh nhân, sẽ làmảnh hưởng đến kết quả chẩn đoán vàlàm giảm hiệu quả điều trị, cho thấy một nhu cầucấp thiết là các bác sĩ phòng cấp cứu phải được đào tạo tốt hơn về kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân," theo Giáo sư Diana Slade, trưởng nhóm nghiên cứu.

Giáo sư Diana Slade cho biết kết quả của nghiên cứu trên nhằm đưa ra những sáng kiếnmới, hỗ trợ các bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ y tế trong công tác cải cách các quy trình và thủ tụcnhằm quản lý tốt hơn việc giao tiếpgiữa các nhân viên y tế với bệnh nhân, cung cấp chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp cho các nhân viên y tế theo phương pháp mới, hiệu quả hơn trong các tình huống khẩn cấp.

"Nghiên cứu của chúng tôi trình bày một bức tranh chi tiết về tầm quan trọng của truyền thông, làm gia tăng hiệu quả điều trị bệnh nhân ở các cơ sở y tế và cung cấp một phân tích chi tiết về cách thức màcác giao tiếp xảy ra cũng như giải đáp cho câu hỏi tại sao và vào những thời điểm nào mà sự giao tiếp không thành công,"theo Giáo sư Slade.

"Kết quả của nghiên cứu này vànhững nghiên cứu trước đây đã chứng minh rằngquá trình hình thành nhận thức của bệnh nhân về các bệnh viện chủ yếu bị ảnh hưởng bởi cách thức mà các nhân viên y tế giao tiếp với bệnh nhân và mức độ dễ hiểu của những lời giải thích từ các nhân viên này. Phần lớn các khiếu nại ở mức độ chống lại các bệnh viện phát sinh từkhả năng giao tiếp kém của các nhân viên y tế vàsự thất bại của những nhân viên này trong việc giải đáp thắc mắc cho các bệnh nhân," giáo sư Slade nói.

Từkết quả của nghiên cứu này người ta có thể phỏng đoán rằng nằm viện kéo dài, chẩn đoán sai, đau khổ không cần thiết và các sự cố có khả năng gây tử vong có thể phát sinh trong các phòng cấp cứu bệnh viện, bắt nguồn từ sự hiểu lầm của các bác sĩ trong quá trình giao tiếp với bệnh nhân.

Số lượng bệnh nhân đến phòng cấp cứu bệnh viện ở Úc đã tăng trung bình 4,9% mỗi năm kể từ 2003, với hơn 7.000.000 đơn khiếu nại liên quan đến các phòng cấp cứu, chỉ tính riêng trong năm 2010.

Cũng trong năm 2010 có đến 235.037 đơn khiếu nại của bệnh nhânvề các phòng cấp cứu ở 5 bệnh viện lớn ở bang New South Wales vàvùng lãnh thổ thủ đô Úc (gọi tắt là ACT).

"Những áp lực càng tănglên khi mà các nhân viên y tế tại các bệnh viện phải đối mặt với số lượng

bệnh nhân tăng vọt, chắc chắn sẽ càng làm cho việc giao tiếp trong phòng cấp cứu càng đi vào bế tắc",theo Giáo sư Slade.

Truyền thông trong phòng cấp cứu bệnh viện làrất phức tạp.Giao tiếp trong tình trạng khẩn cấp của y học chủ yếu là giao tiếp bằng lời và sự kết hợp của áp lực thời gian, tăng tải trọng trình bày và kỳ vọng mà các bác sĩ lâm sàng làm việc trong các nhóm đa ngành, có nghĩa là phải đạt được sự hiểu biết chính xác thông qua giao tiếp giữa bác sĩ và bệnh nhân trong gánh nặng về tâm lý và thể chất.

"Các Bệnh nhân thường được 'kể' vềviệc chẩn đoán, về kế hoạch điều trị và chăm sóc y tế khác mà họ được thụ hưởng, mà ít khi được thể hiện bằng văn bản, bởi giao tiếp này xảy ra trong một áp lực thời gian, thường dẫn đến kết quả là sự chuyển giao không đầy đủ các thông tin về bệnh nhân.Ngoài ra, các yếu tốkhác như nền văn hóa, ngôn ngữ vàđiều kiện kinh tế - xã hội vàcác kinh nghiệm khác nhau càng làm cho quá trình giao tiếp thêm phức tạp."

Nghiên cứutrên cho thấy rằng hai lĩnh vực lớn của truyền thông có ảnh hưởng đến chất lượng điều trị của bệnh nhân thông qua một bộ phận cấp cứu làm thế nào kiến thức y tế được truyền đạt và làm thế nào mối quan hệ thầy thuốc và bệnh nhân, được xây dựng.

"Các bác sĩ phải giao tiếp hiệu quả với bệnh nhân", Giáo sư Slade nhấn mạnh. "Các bác sĩ phải tạo ra một mối quan hệ giữa các cá nhân và xây dựng mối quan hệ với bệnh nhân. Chiến lược và kỹ năng trong cả hai lĩnh vực kiến thức y tếvà khả năng giao tiếp. Xây dựng mối quan hệ giữa các cá nhân phải trở thành một thành phần thiết yếu trong công tác đào tạo và đánh giá các bác sĩở phòng cấp cứu."