





TRUNG TÂM Y TẾ HOÀNG MAI



**QUY ĐỊNH
TƯ VẤN, TRUYỀN THÔNG, GIÁO DỤC
SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH TẠI
TRUNG TÂM Y TẾ HOÀNG MAI**

QB.KHTH.23

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
CNDD. Lương Thị Thi Phòng KHTH	CNDD. Nguyễn Thị Đào Trưởng phòng Điều dưỡng	BS. Lê Đăng Luận Phó Giám đốc
		

	QUY ĐỊNH TƯ VẤN, TRUYỀN THÔNG, GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HOÀNG MAI	Mã số: QĐ.KHTH.23 Ngày ban hành: 28/6/2023 Lần ban hành: 02 Lần sửa đổi: 0
---	---	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm.
3. Mỗi khoa, phòng lưu ít nhất 01 bản (có đóng dấu trung tâm). Cán bộ viên chức, người lao động khi có nhu cầu tham khảo tài liệu cập nhật trên hệ thống quản lý văn bản điều hành hoặc trên trang web trung tâm.

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu ✓ vào ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Nội - Nhi - YHCT	<input checked="" type="checkbox"/>	K. ATTP - dinh dưỡng - Y tế công cộng
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Tổ chức hành chính	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Ngoại - Sản - 3CK	<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ Quản lý chất lượng
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Kế hoạch tổng hợp	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Khám bệnh	<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ dinh dưỡng
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Tài chính kế toán	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Dược	<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ Kiểm soát nhiễm khuẩn
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Điều dưỡng	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Cận lâm sàng	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Dân số	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Kiểm soát bệnh tật - HIV/AIDS	<input checked="" type="checkbox"/>	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

QUY ĐỊNH

Tư vấn, truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và người nhà người bệnh

1. Đối tượng được tư vấn, giáo dục sức khỏe.

a. Đối với người bệnh đến khám bệnh

Điều dưỡng có trách nhiệm tiếp nhận người bệnh, hướng dẫn các thủ tục về viện phí, bảo hiểm y tế, quy trình khám chữa bệnh cho người bệnh.

b. Đối với người bệnh ngoại trú

Hướng dẫn người bệnh dùng thuốc đúng và đủ theo chỉ định dùng thuốc, chế độ ăn uống, tập luyện và dặn dò khi người bệnh tái khám theo hướng dẫn của nhân viên y tế.

c. Đối với người bệnh vào khoa điều trị

- Điều dưỡng có trách nhiệm hướng dẫn người bệnh thực hiện các nội quy, quy chế, quy định của Bộ Y tế và Bệnh viện;

- Hướng dẫn, tư vấn cho người bệnh các thông tin về bệnh tật, phương pháp điều trị sau khi người bệnh đã được nghe bác sĩ trực tiếp điều trị tư vấn;

- Hướng dẫn chế độ luyện tập, nghỉ ngơi và phục hồi chức năng trước và sau phẫu thuật;

- Hướng dẫn và giải thích chu đáo cho người bệnh những thông tin cần thiết trước khi làm xét nghiệm, can thiệp thủ thuật, phẫu thuật, để người bệnh hợp tác tốt trong quá trình thực hiện và trong thời gian điều trị;

- Trao đổi và hiểu được tâm tư nguyện vọng của người bệnh trong quá trình nằm viện, động viên an ủi kịp thời để người bệnh yên tâm điều trị;

- Hướng dẫn cụ thể việc thực hiện thuốc, nhất là các loại thuốc cần uống theo giờ và liên quan đến bữa ăn. Tư vấn, giải thích cho người bệnh phát hiện sớm các tai biến và biến chứng khi dùng thuốc;

- Hướng dẫn tư vấn cho người bệnh theo chế độ ăn bệnh lý, đặc biệt chế độ ăn trong các bệnh chính khi vào viện nhưng người bệnh có bệnh mãn tính kèm theo: bệnh tiểu đường, cao huyết áp, suy thận, suy tim v.v.

- Giáo dục, tư vấn, hướng dẫn người bệnh thực hiện các quy định về chăm sóc vệ sinh thân thể, vệ sinh phòng bệnh, tránh lây chéo trong quá trình nằm điều trị;

- Lồng ghép các chương trình chăm sóc quốc gia, các chương trình chăm sóc cộng đồng, đặc biệt là giáo dục tư vấn các thông tin bệnh tật thời sự cho người bệnh đang nằm điều trị tại bệnh viện theo quy định của Ngành Y tế.

d. Đối với người bệnh ra viện

Điều dưỡng tư vấn, dặn dò chu đáo cho người bệnh và gia đình người bệnh về phục hồi chức năng, chế độ dinh dưỡng, tuân thủ điều trị thuốc, thực hiện tái khám theo hẹn và khi có biểu hiện bất thường.

2. Người tư vấn, giáo dục sức khỏe và trách nhiệm.

- Điều dưỡng có trách nhiệm tư vấn và giáo dục sức khỏe cho người bệnh trong quá trình điều trị và trước khi người bệnh ra viện;

- Tại các khoa lâm sàng cử Bác sĩ, điều dưỡng phụ trách công tác tư vấn truyền thông hoặc điều dưỡng trưởng khoa.

- Tại phòng khám: Bác sĩ tư vấn trong quá trình khám, Điều dưỡng các phòng có trách nhiệm tư vấn cho người bệnh trước khi kết thúc quá trình khám bệnh.

- Tại khoa Cận lâm sàng: Bác sĩ và Điều dưỡng tư vấn trong quá trình thực hiện các kỹ thuật.

3. Nội dung tư vấn, giáo dục sức khỏe.

- Theo bộ tài liệu “Tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe” Trung tâm xây dựng và ban hành;

- Tài liệu tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe theo từng chuyên ngành do các cơ quan có thẩm quyền ban hành (Bộ y tế, Sở y tế, trung tâm truyền thông...).

4. Thời gian, thời điểm tư vấn, giáo dục sức khỏe

- Khi người bệnh vào khoa Điều dưỡng phối hợp với Bác sĩ phụ trách tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh phù hợp với tình trạng bệnh và hoàn cảnh gia đình.

- Các khoa lâm sàng tổ chức theo chủ đề ít nhất 01 buổi/ tuần vào các buổi chiều (có thể phối hợp với sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp khoa) tại văn phòng khoa hoặc vị trí tập trung được nhiều người tham gia.

- Tại phòng khám, phát trực tiếp các video truyền thông, giáo dục sức khỏe theo các chủ đề trong thời gian người bệnh chờ khám bệnh. Sau khi kết thúc qui trình khám bệnh (người bệnh không vào viện).

5. Hình thức tư vấn, giáo dục sức khỏe.

- Trực tiếp:

+ Cán bộ tư vấn, giáo dục sức khỏe trực tiếp tư cho người bệnh người nhà người bệnh.

+ Tổ chức các buổi truyền thông tư vấn lồng ghép trong các buổi họp Hội đồng người bệnh;

- Giám tiếp: qua ti vi, qua bảng thông báo, tờ rơi, tờ phoi, pano hướng dẫn treo tại khu vực buồng bệnh, khu khám bệnh.

6. Nhiệm vụ của Tổ truyền thông, Phòng Điều dưỡng

- Thống nhất các Điều dưỡng trưởng khoa về các nội dung giáo dục sức khỏe phù hợp với từng chuyên khoa.

- Duy trì giám sát việc thực hiện công tác tuyên truyền giáo dục sức khỏe tại các khoa trong Trung tâm bằng các hình thức:

* Sử dụng bảng kiểm thực hành QT - TTGDSK (đính kèm)

* Phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh sau buổi GDSK.

- Tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe cho người bệnh (và người nhà người bệnh) của nhân viên Điều dưỡng các khoa trong Trung tâm.

- Thống nhất nội dung và sắp xếp thời gian cho các Điều dưỡng trưởng khoa báo cáo GDSK cho người bệnh và người nhà người bệnh tại buổi họp Hội đồng người bệnh cấp Trung tâm hàng tháng.

- Phối hợp cùng Phòng Tổ chức hành chính chuẩn bị đầy đủ phương tiện như: Tivi, máy chiếu...để các khoa, phòng thực hiện các nội dung truyền thông - giáo dục sức khỏe cộng đồng.

**BẢNG KIỂM QUY TRÌNH TƯ VẤN TRUYỀN THÔNG, GIÁO DỤC
SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA**

STT	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	ĐẠT	KHÔNG ĐẠT
1	Chào hỏi NB-NN: giới thiệu họ tên, vị trí công tác		
2	- Trình bày mục đích, lý do của buổi trò chuyện. - Tầm quan trọng của tư vấn GDSK		
3	* Nhận định điều dưỡng: - Về kiến thức và kỹ năng liên quan đến vấn đề hiện tại - Những vấn đề NB-NN đã biết, chưa biết hoặc biết nhưng chưa đúng và đủ.		
4	* Tiến hành tư vấn GDSK: - Thời điểm và địa điểm thích hợp. - Lựa chọn nội dung tư vấn mà NB-NN chưa biết. - Nêu những nguy hại đối với những vấn đề NB đã biết nhưng chưa đúng. - Cung cấp thêm nếu NB-NN đã biết nhưng chưa đủ. - Khuyến khích, khen ngợi những hành vi liên quan đến vấn đề SK hiện tại. - Quan sát thái độ, cử chỉ của NB-NN trong suốt quá trình tư vấn		
5	* Lượng giá giải đáp thắc mắc - Hỏi lại NB-NN những gì đã tư vấn - Quan sát những thay đổi về ý thức và hành vi có lợi NB-NN đã thực hiện hàng ngày đúng chưa, giải đáp thắc mắc.		
6	* Tổng kết, nhấn mạnh những điểm quan trọng - Nhắc lại những vấn đề sức khỏe then chốt mà NB, NN nên biết, phải biết và cần biết.		
7	Chào tạm biệt và chúc sức khỏe NB		

Lưu ý: - *Giao tiếp tốt với người bệnh trong quá trình thực hiện*
- *Thời gian thực hiện 20-30 phút*