

Bài 10

**TIẾP NHẬN BỆNH NHÂN VÀO BỆNH VIỆN  
CHUYỂN BỆNH - XUẤT VIỆN**

**MỤC TIÊU**

- 1. Nêu được tầm quan trọng của công tác tiếp nhận bệnh nhân vào bệnh viện.*
- 2. Nêu các yêu cầu chuẩn bị phòng khám và phòng điều trị đón tiếp bệnh nhân.*
- 3. Nêu các yêu cầu về kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân khi bệnh nhân vào bệnh viện.*
- 4. Kể các chăm sóc của người điều dưỡng và sự hỗ trợ với bác sĩ trong công tác điều trị.*
- 5. Nêu các yêu cầu khi chuẩn bị cho bệnh nhân chuyển - xuất viện.*
- 6. Nêu được các nội dung giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân, thân nhân bệnh nhân khi được xuất viện.*

**1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC TIẾP NHẬN BỆNH NHÂN VÀO BỆNH VIỆN**

Bệnh nhân vào bệnh viện để khám bệnh đều trong trạng thái bối rối, lo âu, sợ hãi khi trong môi trường bệnh viện mọi người đều xa lạ, vì vậy người điều dưỡng phải hiểu được tâm trạng của bệnh nhân, phải đón tiếp bệnh nhân ân cần, lịch sự, cảm thông với những điều lo lắng của bệnh nhân, giúp bệnh nhân cảm thấy dễ chịu, an tâm tạo cho bệnh nhân những ấn tượng ban đầu tốt đẹp khi đến bệnh viện.

**2. TIẾP ĐÓN BỆNH NHÂN TẠI PHÒNG KHÁM**

**2.1. Chuẩn bị phòng đợi**

- Phòng sạch đẹp, gọn gàng, yên tĩnh, sáng sủa.
- Ghế ngồi đầy đủ.
- Có hình ảnh, áp phích về giáo dục sức khỏe, phòng ngừa bệnh tật.

## **2.2. Chuẩn bị phòng khám**

- Phòng sạch sẽ, gọn gàng, sáng sủa, thoáng mát, thích hợp theo thời tiết.
- Chuẩn bị giường khám, ghế ngồi, bình phong.
- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ để khám bệnh.
- Chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ cần thiết về thủ tục hành chính (hồ sơ bệnh án, phiếu khám chuyên khoa, các ấn chỉ cận lâm sàng).

## **2.3. Tiếp đón bệnh nhân**

### **2.3.1. Cách tiếp xúc với bệnh nhân**

Người điều dưỡng chào hỏi bệnh nhân, tự giới thiệu mình với bệnh nhân, xưng hô với bệnh nhân thích hợp với tuổi tác, lịch sự, điều này sẽ gây ấn tượng ban đầu rất lớn cho bệnh nhân.

- Hướng dẫn bệnh nhân các thủ tục cần thiết trước khi vào khám bệnh.
- Sắp xếp chỗ ngồi cho bệnh nhân ở phòng đợi, mỗi bệnh nhân vào khám theo thứ tự (ưu tiên cho bệnh nhân cấp cứu nặng, người già, trẻ em).

### **2.3.2. Nhận định bệnh nhân**

- Khai thác tiền sử bệnh: hỏi bệnh nhân hoặc thân nhân của họ về thời gian bị bệnh, bệnh sử trước kia và bệnh sử hiện tại.
- Quan sát bệnh nhân: nhìn, sờ, nghe, ngửi
- Khám thực thể: tùy theo tình trạng của bệnh nhân người điều dưỡng cần thực hiện công tác chăm sóc thích hợp trước khi bác sĩ khám bệnh như lấy các dấu hiệu sinh tồn, đặt tư thế nằm thích hợp khi bệnh nhân khó thở, bệnh nhân hôn mê, hút đờm nhớt, tiếp oxy

### **2.3.3. Mời bác sĩ khám bệnh**

- Người điều dưỡng hỗ trợ cho bác sĩ.
- Thực hiện thành thạo các kỹ thuật chuyên môn theo yêu cầu.

### **2.3.4. Bệnh nhân khám xong ra về**

- Người điều dưỡng dặn dò bệnh nhân thực hiện nghiêm chỉnh các y lệnh điều trị của bác sĩ
- Hướng dẫn bệnh nhân cách chăm sóc giữ gìn sức khỏe phòng ngừa bệnh tật.

### **2.3.5. Bệnh nhân vào nằm bệnh viện**

- Làm thủ tục cho bệnh nhân nằm bệnh viện.
- Hướng dẫn và vận chuyển bệnh nhân vào khoa phòng điều trị.

### **3. TIẾP NHẬN BỆNH NHÂN TẠI KHOA ĐIỀU TRỊ**

#### **3.1. Chuẩn bị khoa phòng**

- Phòng sạch sẽ, gọn gàng, yên tĩnh, sáng sủa.
- Sẵn sàng phương tiện: giường nằm, ghế ngồi, tủ nhỏ đầu giường bệnh.
- Có bảng nội quy khoa phòng, bảng giữ gìn vệ sinh chung.

#### **3.2. Chuẩn bị dụng cụ, trang thiết bị, ấn chỉ**

Đầy đủ, sẵn sàng khi cần sử dụng khi điều trị, chăm sóc bệnh nhân.

#### **3.3. Nhận bệnh nhân**

- Người điều dưỡng khoa tiếp nhận bệnh nhân được bàn giao.
- Xem qua hồ sơ bệnh án, đánh giá tình trạng bệnh nhân.

#### **3.4. Hướng dẫn bệnh nhân đưa đến buồng bệnh**

- Sắp xếp cho bệnh nhân nằm, giới thiệu với bệnh nhân lân cận.
- Phụ giúp bệnh nhân lên giường, nếu phòng riêng thì đóng cửa, nằm chung thì che bình phong nếu cần.
- Giường bệnh phải có chân song cho bệnh nhân không leo, mở.

#### **3.5. Thực hiện công tác chăm sóc điều dưỡng**

- Đo các dấu hiệu sinh tồn, cân nặng cho bệnh nhân.
- Chẩn đoán điều dưỡng:
- Tình trạng tri giác, sự đau đớn.
- Tình trạng hô hấp, tiêu hóa.
- Tình trạng da, niêm.
- Tình trạng bài tiết.
- Sự nhìn thấy, sự phát ngôn, sự than phiền

#### **3.6. Hướng dẫn bệnh nhân và thân nhân**

- Cách sử dụng các phương tiện của khoa: nhà tắm, nhà vệ sinh.
- Thông báo các nội quy của khoa, phòng:
- Giờ khám bệnh của bác sĩ, chăm sóc tại khoa.
- Giờ thăm bệnh, giờ nghỉ ngơi của bệnh nhân.
- Người nuôi bệnh (tùy theo tình trạng bệnh nhân).
- Giữ gìn vệ sinh chung, vệ sinh khoa phòng, trật tự, yên tĩnh trong buồng bệnh, không hút thuốc lá nơi quy định.

### 3.7. Ghi chép hồ sơ bệnh án

Ngày giờ nhận bệnh nhân.

Tình trạng bệnh nhân.

Các thông số phải thực hiện.

### 3.8. Báo cáo với trưởng khoa và bác sĩ điều trị

Trình báo lại về tình trạng bệnh nhân để được xử lý thích hợp, kịp thời.

### 3.9. Trợ giúp bác sĩ trong công tác khám, điều trị bệnh nhân

### 3.10. Thực hiện tốt công tác iều dưỡng và các y lệnh điều trị

## 4. CHUYỂN BỆNH NHÂN

### 4.1. Trong quá trình điều trị tại bệnh viện

Do tính chất và diễn tiến của bệnh tật mà bệnh nhân có thể chuyển từ phòng này sang phòng khác, từ khoa này sang khoa khác. Bệnh nhân rất lo lắng về bệnh tật của mình khi được lệnh thay đổi khoa, phòng. Vì vậy, người điều dưỡng cần phải hiểu rõ tâm trạng của bệnh nhân, cần trấn an giải thích để bệnh nhân hiểu mà an tâm hợp tác để điều trị, chăm sóc đạt kết quả tốt.

### 4.2. Chuẩn bị công tác vận chuyển

#### 4.2.1. Chuẩn bị bệnh nhân và khoa phòng sẽ chuyển đến

- Thông báo cho bệnh nhân, thân nhân biết thời điểm vận chuyển.
- Kiểm tra lại tình trạng bệnh nhân.
- Thông báo với nơi đến (nếu khác khoa).

#### 4.2.2. Chuẩn bị phương tiện, giấy tờ và thuốc

- Kiểm tra hồ sơ bệnh án đầy đủ theo điều trị.
- Sổ ký bàn giao bệnh nhân và thuốc.
- Cáng, xe đẩy bệnh nhân, xe cứu thương đầy đủ phương tiện cần thiết như: bình O<sub>2</sub>, máy hút đờm, v.v

#### 4.2.3. Kết quả vận chuyển

Báo cáo lại những diễn biến quá trình vận chuyển bệnh nhân đến nơi mới như: tình trạng bệnh nhân, thời gian vận chuyển, xử lý khi vận chuyển và tiếp nhận bàn giao bệnh nhân.

## 5. BỆNH NHÂN XUẤT VIỆN

Bệnh nhân được xuất viện sau 1 thời gian nằm điều trị ngắn, hoặc kéo dài tùy theo bệnh lý, hoặc bệnh nhân ra về với trạng thái an tâm và được tiếp tục điều trị tại nhà hoặc bệnh nhân ra về với một tâm trạng lo lắng, người điều

dưỡng luôn luôn nhiệt tình, nhã nhặn và có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích, giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân, thân nhân bệnh nhân để họ tự chăm sóc và nâng cao sức khỏe.

Nhiệm vụ của người điều dưỡng khi bệnh nhân xuất viện:

### **5.1. Lập kế hoạch giáo dục sức khỏe để đáp ứng nhu cầu bệnh nhân bao gồm**

- Chế độ điều trị, chăm sóc.
- Chế độ ăn uống, nghỉ ngơi, vận động.
- Chế độ vệ sinh.
- Chế độ phòng ngừa bệnh tật, phục hồi sức khỏe.

### **5.2. Chuẩn bị bệnh nhân xuất viện**

#### **5.2.1. Chuẩn bị tư tưởng**

- Giải thích cho bệnh nhân rõ những yêu cầu cần thiết cho việc theo dõi, điều trị tình trạng bệnh nhân.
- Báo cho bệnh nhân, thân nhân chuẩn bị hoàn tất các khoản phí cần thiết, ngày giờ ra viện, phương tiện vận chuyển.

#### **5.2.2. Chuẩn bị vật dụng, giấy tờ liên quan**

- Giúp bệnh nhân thu dọn vật dụng cá nhân, hoàn trả các vật dụng của bệnh viện, khoa phòng và thay quần áo.
- Giúp bệnh nhân kiểm nhận các loại giấy tờ liên quan: giấy ra viện, toa thuốc.
- Giúp bệnh nhân rời khỏi phòng bệnh.

#### **5.2.3. Thu dọn phòng bệnh nhân**

- Thay đồ vải, vệ sinh buồng bệnh.
- Báo cáo lại khoa nhiệm vụ đã thực hiện.

## **CÂU HỎI LƯỢNG GIÁ**

### **Trả lời ngắn các câu hỏi sau:**

1. Ba việc cần làm của điều dưỡng khi tiếp đón người bệnh tại phòng khám bệnh là gì?
2. Ba việc cần làm của điều dưỡng khi tiếp đón người bệnh cần cấp cứu tại khoa phòng là gì?

3. Ba việc cần làm của điều dưỡng khi tiếp đón người bệnh không cần cấp cứu tại khoa phòng là gì?
4. Ba việc cần làm của điều dưỡng trước khi cho người bệnh xuất viện.
5. Tại phòng khám bệnh, phụ nữ và trẻ em được ưu tiên khám trước.
6. Giải quyết nhanh chóng việc khám bệnh, mời cùng lúc nhiều người bệnh vào phòng khám.
7. Người bệnh càng nặng, nên hỏi kỹ chi tiết trước khi bác sĩ khám bệnh.
8. Khi bác sĩ khám bệnh, không nên để lộ trần các vùng khám.
9. Khi cần chuyển bệnh nhập viện, iều dưỡng phải đưa người bệnh đến tận khoa phòng.
10. Việc cần làm cuối cùng trước khi người bệnh rời phòng khám, người điều dưỡng cần chào từ giả.

**Khoanh tròn trước câu trả lời đúng nhất**

11. Khi người bệnh chuyển khoa khác, iều dưỡng cần chuẩn bị:
  - A. Liên hệ với điều dưỡng trưởng khoa khoa bệnh nhân sắp đến.
  - B. Thông báo và giải thích cho người bệnh yên tâm.
  - C. Chuẩn bị hồ sơ bệnh án của người bệnh.
  - D. A, B, C đều đúng.
  - E. A, B, C đều sai.
12. Tại phòng nhận bệnh, iều dưỡng có trách nhiệm:
  - A. Chuẩn bị phòng ốc, dụng cụ khám bệnh khi bác sĩ khám.
  - B. Mời tất cả người bệnh vào khám bệnh.
  - C. Kê toa thuốc sau khi bác sĩ khám bệnh.
  - D. Giúp đỡ bệnh nhân trước, trong, sau khi khám.
  - E. A, B, C, D, đều đúng.
13. Người bệnh được nhập viện để được điều trị là quyết định của:
  - A. Điều dưỡng trưởng phòng khám.
  - B. Điều dưỡng phòng khám.
  - C. Bác sĩ điều trị.
  - D. Bác sĩ trưởng khoa phòng khám.
  - E. Tất cả các câu trên đều sai
14. Khi chuyển bệnh nhân đến nơi mới, điều dưỡng phải báo cáo lại, ngoại trừ:

- A. Tình trạng bệnh nhân.
  - B. Chế độ điều trị.
  - C. Thời gian khi vận chuyển.
  - D. Những xử lý nếu có trong khi vận chuyển người bệnh.
  - E. Tiếp nhận bàn giao bệnh nhân.
15. Vai trò của người điều dưỡng khi bệnh nhân xuất viện
- A. Giáo dục sức khỏe cho người bệnh.
  - B. Hướng dẫn những vấn đề cần theo dõi và điều trị sau khi xuất viện.
  - C. Báo cáo khoản phí, ngày giờ ra viện.
  - D. Kiểm nhận các giấy tờ ra viện, toa thuốc
  - E. Tất cả các câu trên đều đúng.
16. Kế hoạch giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân xuất viện
- A. Chế độ điều trị
  - B. Chế độ ăn uống, nghỉ ngơi, vận động
  - C. Chế độ vệ sinh
  - D. Chế độ phòng ngừa bệnh tật, phục hồi sức khỏe
  - E. Tất cả đều đúng

**ĐÁP ÁN:** 5. S, 6. S, 7. S, 8. S, 9. Đ, 10. Đ, 11.D,12. A,13.C, 14. C, 15. E, 16. E