

UBND TỈNH THANH HOÁ  
**SỞ Y TẾ**

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: *1266* /SYT -NVY  
V/v thông báo nội dung ôn thi  
Điều dưỡng trưởng giỏi, thanh lịch  
Cấp ngành.

Thanh Hóa, ngày *04* tháng 6 năm 2018

Kính gửi: Giám đốc các bệnh viện trong tỉnh.

Thực hiện Kế hoạch số 2702/KH-SYT ngày 24/11/2017 của Sở Y tế về việc tổ chức Hội thi Điều dưỡng trưởng giỏi, thanh lịch ngành Y tế Thanh Hóa lần thứ I; Sở Y tế sẽ tổ chức Hội thi vào 02 ngày: từ ngày 05 đến ngày 06 tháng 7 năm 2018;

Khai mạc: hồi 13h30 ngày 05/7/2018..

Để giúp thí sinh đạt kết quả cao trong kỳ thi cấp ngành; Sở Y tế thông báo bộ câu hỏi đề các thí sinh ôn tập.

- Phần thi lý thuyết: gồm 400 câu hỏi;
- Phần thi Thanh lịch, ứng xử: gồm 25 câu hỏi tình huống và 20 câu hỏi phụ từ các giám khảo.

Câu hỏi thi lý thuyết và câu hỏi tình huống: tải trên trang Website của ngành.

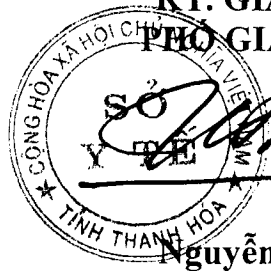
**Lưu ý:** Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, xin liên hệ: Bs Nguyễn Thị Tâm-P.TP Nghiệp vụ Y, ĐT 02373.853.240.

Nhận được thông báo này, đề nghị các đơn vị có kế hoạch tổ chức ôn tập để các thí sinh tham dự Hội thi cấp ngành đạt hiệu quả.

**Nơi nhận:**

- Như trên (t/h);
- Các phó GDS (b/c);
- Lưu VT, NVY.

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bá Cẩn

## Câu hỏi tình huống

### Hội thi điều dưỡng trưởng giỏi, thanh lịch ngành Y tế Thanh Hóa

(ban hành kèm theo Công văn số 1266/SYT-NVY ngày 4 tháng 6 năm 2018)

**Câu 1:** Tại khoa A, mỗi đêm chỉ có một điều dưỡng trực. Trong đêm trực, điều dưỡng D thực hiện mũi tiêm kháng sinh thứ hai cho người bệnh, do tua ngày bàn giao lại. Ngay sau khi rút mũi kim ra thấy người bệnh tím tái, khó thở, mạch nhanh, nhỏ, khó bắt, huyết áp tụt không đo được. Lúc này bác sĩ trực đang khám bệnh cho người bệnh tại khoa khác. Điều dưỡng thực hiện tiêm dưới da cho người bệnh 1 ống Adrenalin 1mg, cho thở oxy, đồng thời nhờ người mời bác sĩ đến khám và xử trí tiếp.

Vừa vào buồng bệnh, bác sĩ phê bình ngay điều dưỡng đã tự ý dùng thuốc khi chưa có y lệnh trước mặt người bệnh và người nhà.

Điều dưỡng thắc mắc với điều dưỡng trưởng khoa là đã xử trí theo đúng phác đồ chống sốc mà lại bị bác sĩ phê bình và không ký lĩnh một ống thuốc Adrenalin 1mg đã tiêm cho người bệnh.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào ?**

**Câu 2:** Hai người bệnh (A và B) đi khám bệnh tại phòng khám. Sau khi thực hiện xong các thủ tục hành chính, bác sĩ X khám, chỉ định cho người bệnh làm xét nghiệm công thức máu và sinh hóa máu. 9h35ph người bệnh được lấy máu. Ống máu của người bệnh A có số 100, được hẹn trả kết quả vào lúc 11h. Ống máu của người bệnh B số 101 nên được hẹn 14h trả kết quả (quy định của phòng lấy máu là từ số 101 trở đi trả kết quả vào 14h chiều). Người bệnh B bức xúc nói “Tôi đi khám từ sáng đến 14h chiều mới có kết quả là sao, các cô làm ăn thế à, tôi không cần biết các cô quy định như thế nào, bây giờ mới là 9h35ph mà các cô bắt tôi ngồi đến chiều mới trả kết quả, nếu các cô không trả kết quả cho tôi vào 11h giống bệnh nhân A kia, tôi sẽ lên gặp Giám đốc bệnh viện”.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào?**

**Câu 3:** Một người bệnh ngoài 70 tuổi, sau khi đi khám bệnh và làm các xét nghiệm cận lâm sàng, muốn quay lại khoa khám bệnh theo lời dặn của bác sĩ. Vì tuổi cao nên ông không nhớ đường quay về khu khám bệnh. Khi nhìn thấy một nhân viên y tế, ông hỏi đường đi. Nhân viên này vừa nghe điện thoại vừa chỉ bằng quơ và nói: “nhà kia kia, chỗ có nhiều ghế ngồi ấy”. Ông đi mãi cũng chưa tìm thấy khoa khám bệnh. Trán ông đã lấm tấm mồ hôi vì nóng và mệt. Vừa đi ông vừa nghĩ “Ước gì mình gặp được nhân viên y tế tận tình hơn”.

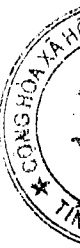
**Bạn suy nghĩ gì về cách ứng xử của nhân viên Y tế trên ?**

**Câu 4:** Khi đi buồng, Điều dưỡng trưởng khoa xem hồ sơ bệnh án của người bệnh A, chẩn đoán suy tim giai đoạn 2 và được bác sĩ chỉ định 4 loại thuốc, bao gồm: thuốc trợ tim, thuốc lợi tiểu, vitamin B và thuốc an thần. Điều dưỡng viên đã phát thuốc cả ngày cho người bệnh mà không hướng dẫn cách sử dụng. Khi người bệnh hỏi lại thì nhận được câu trả lời là “bác cứ uống như hôm qua”.

**Bạn giải quyết tình huống này thế nào ?**

**Câu 5.** Tại khoa X, sau khi đoàn kiểm tra nhắc nhở ĐDT phải khắc phục các tồn tại mà đoàn kiểm tra đã nêu và chấn chỉnh công tác quản lý buồng bệnh. Khi đoàn kiểm tra ra về, một ĐD nói với ĐDT khoa “Theo em chị quản lý khoa như vậy là tốt lắm rồi, lần trước nhắc nhở khoa nhưng cũng có sao đâu”.

**Bạn suy nghĩ gì về quan điểm của người điều dưỡng trên?**



**Câu 6.** Trong khi đi buồng, điều dưỡng trưởng khoa X thấy một số người bệnh tụ tập ở hành lang phàn nàn điều gì đó có liên quan đến công tác chăm sóc, phục vụ người bệnh tại khoa. Một người nói “Cái cô điều dưỡng cao cao ấy, trông thì xinh đáo để mà nói năng thì chán chết, chẳng bao giờ cười với bệnh nhân cả”. Một giọng khác xen vào “Hôm nọ, nhà tôi mang đồ ăn vào lúc gần 8 giờ sáng đúng giờ cô ấy trực, cô ấy còn không mở cửa cho vào, làm cháo nguội hết, mẹ tôi không ăn nổi vì nguội quá”.

**Bạn giải quyết tình huống này thế nào?**

**Câu 7.** Phòng ĐD nhiều lần đi kiểm tra đột xuất và góp ý với khoa bạn là “Trong giờ làm việc, ĐD tập trung tại phòng hành chính, trong khi đó buồng bệnh lại vắng ĐD, người nhà thì tràn vào để chăm sóc bệnh nặng. ĐDT khoa phải xem xét và chấn chỉnh”.

Điều này được đưa ra thảo luận trong khoa, một số BS cho rằng “ĐD phải ghi chép nhiều, nào là phiếu theo dõi dấu hiệu sinh tồn, phiếu chăm sóc, phiếu truyền dịch...”. Có một điều mà BS đó không muốn đề cập tới là: buổi sáng sau giao ban khoa, các BS đi giao ban BV và sau đó mới khám bệnh rồi mới cho y lệnh. Khi ĐD tổng hợp thuốc xong thì đã hơn 10 giờ, lại còn phải lĩnh thuốc nữa. Nhiều ĐD sợ muộn nên thường phải hỏi BS để viết sẵn phiếu XN, ghi sẵn y lệnh cho BS giao ban về ký. Ngoài việc thực hiện y lệnh, mỗi ĐD lại phải tổng hợp hồ sơ bệnh án, làm phiếu tổng hợp thanh toán để BN ra viện. Đó chính là những lý do buồng bệnh thì vắng mà phòng hành chính thì đông.

**Bạn giải quyết tình huống này thế nào ?**

**Câu 8.** Trưởng khoa bạn là người sống tình cảm và có mối quan hệ thân tình với một số bác sĩ, điều dưỡng trong khoa hơn những người khác. Mối quan hệ của trưởng khoa đã làm bạn khó làm việc vì bạn không phải là một trong số những người thân tình nói trên. Trong số những điều dưỡng thân tình của trưởng khoa, có một điều dưỡng thường gây cho bạn khó xử. Có lần, bạn đã phân trực rồi, nhưng bạn đó phản ứng và đề nghị bạn thay đổi vì “tôi đã báo cáo và xin phép trưởng khoa cho tôi nghỉ ngày đó, trưởng khoa cũng đã đồng ý rồi” hoặc “tôi không muốn trực tua đó, vì phải trực chung với bác sĩ A, bác sĩ đó rất khó tính”.

**Bạn sẽ giải quyết tình huống này thế nào?**

**Câu 9.** Trước khi ra viện, một người nhà phản ánh: “Tôi là con của bệnh nhân Liên nằm ở giường số 5, buồng 3. Tôi biết đây là khoa chăm sóc người bệnh toàn diện, kiểu mẫu của bệnh viện nên hoàn toàn tin tưởng chuyên môn, tay nghề của các anh chị, tôi không có gì chê trách. Tuy nhiên, các chị xem lại việc mời toàn bộ người nhà bệnh nhân ra ngoài, trong khi các chị đang quá tải hay phải tập trung làm một việc gì đó thì có cần thiết không? Hôm nọ, khi bác sĩ, điều dưỡng đi buồng, người nhà chúng tôi được yêu cầu ra ngoài hết. Mẹ tôi lại đang truyền dịch, cụ bị liệt nửa người, khi Mẹ tôi đau bụng, muốn đi ngoài, nhưng trong phòng không có ai, bởi các bác sĩ và điều dưỡng đi buồng xong thì sang buồng khác. Mẹ tôi không dám gọi điều dưỡng nên...”.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào?**

**Câu 10.** T là điều dưỡng mới đi làm 1 tháng, được phân công làm hành chính để chuẩn bị các thủ tục, hồ sơ ra viện. T đề nghị với điều dưỡng trưởng khoa cho bạn học đến hết tháng hoặc cho M là người đã làm ra viện trước đó hỗ trợ và từ tháng sau T sẽ chính thức làm công việc này. Điều dưỡng trưởng không đồng ý vì M đã được phân công làm việc khác. Do T làm chưa thạo nên các tuần tiếp theo bạn ấy đã không thể làm kịp để người bệnh thanh toán trước khi về, nhiều người bức xúc vì phải đi lại nhiều lần. Liên tiếp những buổi giao ban khoa, T bị nhắc nhở, phê bình vì không hoàn thành nhiệm vụ.

**Bạn nhận xét gì trong tình huống này và nêu cách giải quyết của bạn?**

**Câu 11.** Người bệnh Nguyễn Văn T, 65 tuổi, vào nằm viện tại khoa Nội – bệnh viện A đã ngày thứ 3 mà vẫn chưa biết tên cô điều dưỡng phụ trách phòng. Sáng nay gặp cô vào làm việc, ông hỏi: “ Cô cho tôi biết tên để tiện giao tiếp”. Cô điều dưỡng trả lời: “ Tên cháu đã có ở biển treo trước cửa ra vào buồng bệnh rồi ạ”.

**Nếu chứng kiến cảnh trên, bạn sẽ làm gì?**

**Câu 12.** Trong giờ thực hiện thuốc cho người bệnh buổi sáng, tại buồng bệnh, điều dưỡng A bê khay có bơm kim tiêm đã lấy sẵn thuốc kháng sinh vào giường số 1 và nói với người bệnh: "Cháu tiêm kháng sinh cho bác". Sau khi tiêm vào bắp xong, điều dưỡng A nói: “Cháu tiêm xong rồi, bác nghỉ đi nhé” và đi ra khỏi buồng bệnh. Sau đó người bệnh kêu lên: “Ồi giờ ơi, đau quá!”. Người bệnh nằm giường số 2 bên cạnh liền nói: “Tôi biết rồi, ông đau chứ gì? Vậy trước khi tiêm ông có đưa phong bì cho cô điều dưỡng không?”. Người bệnh giường số 2 rất ngạc nhiên và hỏi: “Phong bì gì?”, người bệnh tại giường số 3 nói “Đừng nghĩ thế, tiêm thuốc kháng sinh thì phải đau chứ. Ở bệnh viện này, điều dưỡng không nhận tiền khi đi tiêm đâu”.

**Được chứng kiến tình huống này, bạn sẽ giải quyết như thế nào?**

**Câu 13.** Trong buổi giao ban, Bác sĩ trưởng khoa yêu cầu ban trực cho biết số lượng nước tiểu của BN A ngày hôm qua.

Điều dưỡng báo cáo là số lượng nước tiểu của bệnh nhân/24h là 450ml.

- Bác sĩ báo cáo số lượng nước tiểu ngày hôm qua ( hỏi NB) là 800ml.

**Được chứng kiến tình huống này, bạn sẽ giải quyết như thế nào?**

**Câu 14.** Một bệnh nhân nam bị đau chân do ngã xe máy được vợ đưa vào bệnh viện. Tại khoa khám bệnh nhân được bác sĩ khám nhaanđịnh ban đầu là có thể rạn xương mắt cá trong và vết gãy xương cho đi chụp Xquang . Trong lúc chờ điều dưỡng hướng dẫn nơi chụp Xq, vợ BN đã sốt ruột tự lấy xe máy đưa chồng đi chụp XQ. Đúng lúc đó điều dưỡng đến thấy vợ BN dắt xe máy vào liền quát: cô kia sao lại mang xe máy vào đây” . Vợ BN trả lời là anh nhà em bị đau chân không đi được mà chỗ chụp X quang lại xa nên em lấy xe chở anh ấy đi cho tiện. Điều dưỡng nghe thấy không nói gì mà hất hàm ra hiệu cho người nhà lấy xe cồng mà chở bệnh nhân trong khi đó thì lấy điện thoại làm việc riêng để mặc cho vợ chồng bệnh nhân tự loay hoay mãi mà không nằm được lên xe cồng, may mà có người nhà bệnh nhân khác giúp đỡ thì BN mới nằm được lên cồng.

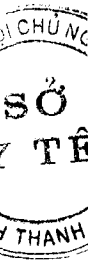
**Bạn giải quyết tình huống này thế nào?**

**Câu 15.** Người nhà bệnh nhân đến phòng khám của Trung tâm y tế A xin chuyển tuyến cho con, khi cháu đã khám và điều trị tại bệnh viện tuyến trên . Tiếp đón bệnh nhân tại phòng khám là điều dưỡng nữ, sau khi nghe người nhà bệnh nhân trình bày về việc xin giấy chuyển tuyến cho con, điều dưỡng này không giải quyết được mà phải đi mời bác sĩ về giải quyết.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào ?**

**Câu 16.** Một Điều dưỡng vừa mới nhận lệnh của lãnh đạo khoa đi tăng cường cho cơ sở thì được mẹ cô điện thoại báo tin là con của cô bị sốt 39<sup>o</sup>c. Ngay sau đó cô rất lo lắng nhưng đã dặn mẹ cho cháu uống thuốc hạ sốt, nới rộng quần áo rồi tiếp tục đi làm nhiệm vụ.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào ?**



**Câu 17.** Điều dưỡng viên hướng dẫn sinh viên thực hành truyền dịch. Trong quá trình thao tác kỹ thuật Học sinh bị kim đâm vào tay do bệnh nhân đau quá, vùng tay lên. Học sinh rất lo lắng cả điều dưỡng và cô học sinh cứ đứng một lúc lâu, không có động tác gì để xử trí.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào ?**

**Câu 18.** Người nhà BN đến gặp Điều dưỡng trưởng khoa, nhờ xin bác sĩ cho anh trai mình ra viện, chuyển về trạm y tế xã điều trị tiếp vì không có tiền để phẫu thuật cắt lọc vết thương hoại tử, do biến chứng của bệnh đái tháo đường.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào ?**

**Câu 19.** Khoa HSCC của Bệnh viện A hiện có chỉ tiêu 15 giường bệnh. Nhân lực gồm có 06 bác sĩ và 09 điều dưỡng.

- Hiện nay khoa được bổ xung 01 nhân lực (hoặc là 01 bác sĩ hoặc là 01 điều dưỡng)
- Trưởng khoa muốn bổ xung thêm 01 Bác sĩ; Điều dưỡng trưởng bảo nên xin thêm 01 Điều dưỡng vì hiện nay nhân lực điều dưỡng rất cần.

**Bạn giải quyết tình huống này như thế nào ?**

**Câu 20.** Điều dưỡng viên đang hướng dẫn 3 học sinh thực tập tiêm bắp thì có điện thoại phải đi giải quyết gấp công việc trên phòng hành chính. Trước khi đi có dặn các em chờ cô về rồi cô hướng dẫn tiếp. Sau đó một em học sinh (A) xem sổ tiêm và nói với 2 bạn :

- Hôm nay cháu An có một mũi kháng sinh tiêm bắp, hay là ta lấy thuốc tiêm cho bệnh nhân trong lúc chờ cô giáo hướng dẫn về là vừa.

- Học sinh (B) có ý kiến: Cô ấy bảo chờ cô ấy về hướng dẫn tiếp cơ mà.

- Học sinh (C) xem lại sổ tiêm và có ý kiến: Bệnh nhân an được tiêm vào lúc 9 giờ mà bây giờ là 9 giờ rồi, nếu đợi cô ấy về thì muộn giờ tiêm mất, với lại hôm qua chúng ta đã tiêm hết cho bệnh nhân trong phòng này rồi còn gì.

Học sinh A thấy có lý nên đã lấy thuốc tiêm bắp cho bệnh nhân mà không thử phản ứng. Sau đó Cô Điều dưỡng về và tiếp tục công việc hướng dẫn học sinh thì mẹ của bệnh nhân nói là cháu đã được tiêm rồi mà không được thử phản ứng cô ạ.

- Cô Điều dưỡng hoảng hốt và nói với học sinh: Thôi chết, tại sao trước khi tiêm mà các em không thử phản ứng và ra lệnh cho 3 học sinh đưa ngay bệnh nhân sang phòng cấp cứu để theo dõi.

**Bạn xử lý tình huống này như thế nào?**

**Câu 21.** Một điều dưỡng tại phòng mổ khi thực hiện nhiệm vụ thì có một nhóm người nhà người bệnh muốn vào để biết tình hình của người thân mình. Người điều dưỡng kiên quyết không cho người nhà và chỉ thông báo là chưa có thông tin của người bệnh đồng thời dùng tay đẩy người nhà người bệnh ra kèm với thái độ khó chịu. Một lúc sau người điều dưỡng trở ra thông báo cho một người nhà người bệnh đi thanh toán viện phí. Rất nhiều người nhà lại vây quanh và muốn biết tình hình người bệnh, điều dưỡng đã đưa thông tin với một thái độ nghiêm trọng làm người nhà người bệnh hiểu lầm và hoang mang òi vào phòng mổ. Người điều dưỡng yêu cầu người nhà tuân thủ nội quy phòng mổ. Người nhà người bệnh rất phản ứng với cách ứng xử của người điều dưỡng trên.

**Là Điều dưỡng trưởng, bạn hãy đưa ra phương án xử lý tình huống trên?**

**Câu 22.** Điều dưỡng Dị góp ý với Điều dưỡng Hiền về việc Hiền hay đi muộn, nhưng Hiền cho rằng Dị soi mói mình và tỏ thái độ khó chịu. Khi đang thực hiện nhiệm vụ Dị cần sự hợp tác của Hiền nhưng Hiền không đồng ý vì mâu thuẫn cá nhân. Dị đã báo cáo lên cấp trên và Hiền đã tỏ ra rất bức xúc.

***Là Điều dưỡng trưởng khoa, bạn hãy đưa ra phương án xử lý tình huống trên?***

**Câu 23.** Trong khoa có một Điều dưỡng thiếu tinh thần trách nhiệm, làm việc hay chây lười, không hiểu rõ chức trách nhiệm vụ của người điều dưỡng, khi làm nhiệm vụ đã để xảy ra việc người nhà phản ánh. Điều dưỡng trưởng đã khiển trách bệnh nhân này tại phòng giao ban, trước mặt các đồng nghiệp khác. Điều dưỡng viên bị phản ánh đã phản ứng lại. Điều dưỡng trưởng cũng tỏ thái độ và hành động khó chịu với điều dưỡng viên. Theo bạn Điều dưỡng trưởng khoa ứng xử trong tình huống trên đã đúng chưa.

***Nếu là bạn, bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?***

**Câu 24.** Một điều dưỡng đang trong giờ nghỉ trưa của buổi trực thì có một người nhà người bệnh tìm nười bệnh đến hỏi thăm để tìm người thân. Nhưng vì muốn tranh thủ nghỉ trưa nên người điều dưỡng đã từ chối giúp đỡ. Cùng thời điểm đó có một bệnh nhân đến nhờ điều dưỡng này thực hiện chăm sóc y tế cho mình nhưng điều dưỡng lấy lý do là cần nghỉ ngơi để không thực hiện. Là Điều dưỡng trưởng khoa.

***Bạn hãy đưa ra phương án xử lý tình huống trên?***

**Câu 25.** Một điều dưỡng viên khi kéo xe tiêm đến thực hiện y lệnh thuốc thì thấy người bệnh đang ăn uống ngoài giờ quy định và vứt rác bừa bãi khắp phòng. Điều dưỡng viên rất khó chịu và nói gay gắt với người bệnh. Người bệnh rất khó chịu và phản ứng lại. Là Điều dưỡng trưởng khoa.

***Bạn hãy đưa ra phương án xử lý tình huống trên?***

