



Đánh giá thực trạng giao tiếp của điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh đối với người bệnh tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh

ASSESSMENT OF COMMUNICATION STATUS OF NUTRITIONAL, TECHNIQUES AND MIDWIVES FOR PATIENTS AT TUE TINH HOSPITAL

Nguyễn Thị Phương¹; Lê Thị Tuyết¹; Hoàng Công Thực²
¹Học viện Y Dược học cổ truyền Việt Nam, ²Đại học Đông Đô

TÓM TẮT

Qua khảo sát 306 người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh về giao tiếp của điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh hiện đang công tác tại Bệnh viện với mục tiêu: Mô tả thực trạng giao tiếp của điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh đối với người bệnh (NB) đến khám và điều trị tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh.

Phương pháp: Mô tả cắt ngang thông qua phỏng vấn trực tiếp người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện Tuệ Tĩnh bằng bộ công cụ được thiết kế sẵn.

Kết quả: Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh được người bệnh đánh giá: Giao tiếp đối với người bệnh chu đáo, niềm nở 81,0%; Giải thích các câu hỏi của người bệnh rõ ràng, đầy đủ 77,1%; Sự đáp ứng khi bệnh nhân gọi, hỏi rất hài lòng 33,7%; Thái độ cảm thông đối với bệnh tật và đau đớn của người bệnh 83,0%; Giải thích và tư vấn trước khi làm các xét nghiệm đối với người bệnh Rất hài lòng 81,4%; Giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rất hài lòng chiếm 74,2%.

Từ khóa: Giao tiếp, ứng xử, sự hài lòng của người bệnh, điều dưỡng, kỹ thuật viên

SUMMARY

Through a survey of 306 patients examined and treated at Tue Tinh Hospital about the communication of nurses, technicians and midwives currently working at the hospital with acupuncture: Describing the communication status of nurses, technicians and midwives for patients (NB) to see be and treat at Tue Tinh Hospital.

Method: Cross-sectional description through face-to-face interviews of patients visiting and treating at Tue Tinh hospital with a set of pre-designed tools.

Results: Nurses, technicians and midwives are evaluated by the patient: Communication with the patient is 81.0%; Explain the patient's questions clearly, in full 77.1%; The response when the patient called and asked was very satisfied 33.7%; Empathetic attitude towards illness and pain of the sick person is 83.0%; Pre-tested treatment and counseling for patients are 81.4% satisfied; Explanation of the condition, methods and expected duration of treatment was very satisfactory accounting for 74.2%.

Keywords: Communication, behavior, patient satisfaction, nurses, technicians.

Ngày nhận bài: 6/09/2022

Ngày phản biện: 10/09/2022

Ngày chấp nhận đăng: 07/10/2022



ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là một kỹ năng, là nhu cầu của con người trong xã hội, giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong đời sống. Đối với ngành y, điều dưỡng, kỹ thuật viên, nữ hộ sinh là người đầu tiên tiếp xúc với người bệnh trong quá trình người bệnh nằm điều trị tại bệnh viện. Theo thống kê cho thấy trung bình mỗi ngày người bệnh nhận được sự tiếp xúc 15 - 20 phút với bác sĩ, nhưng nhận 6 - 8 lần sự tiếp xúc với điều dưỡng, hoặc kỹ thuật viên, nữ hộ sinh tức là thời gian tiếp xúc với điều dưỡng khoảng 2 - 2,5 giờ [6]. Giao tiếp là một hoạt động thực hành chăm sóc của điều dưỡng, là chỉ số đánh giá chất lượng bệnh viện, vì vậy giao tiếp cần được quan tâm, chú trọng hơn để hướng đến hiệu quả trong công tác chăm sóc và điều trị. Nhằm thay đổi phong cách phục vụ người bệnh của nhân viên y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh, đồng thời xây dựng hình ảnh đẹp của người y tế Việt Nam. Tại Việt Nam, trong những năm qua Bộ y tế đã đưa ra nhiều quy định về giao tiếp ứng xử, giao tiếp trong các cơ sở khám chữa bệnh [3], Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế [4], và Hội Điều dưỡng Việt Nam cũng đã ban hành Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên [5]. Tuy nhiên hiện nay vẫn còn tình trạng cáu gắt với người bệnh và người nhà gây bức xúc dư luận, ảnh hưởng đến hình ảnh bệnh viện nói chung và nhân viên y tế nói riêng, đặc biệt là ngành điều dưỡng, kỹ thuật viên, nữ hộ sinh.

Đây thực sự là vấn đề cấp bách cần xem xét, nghiên cứu, đánh giá một cách nghiêm túc và khoa học ở một số cơ sở y tế cũng như ở Bệnh viện Tuệ Tĩnh để tìm ra những giải pháp phù hợp nhằm cải thiện và nâng cao sự tin nhiệm và hài lòng của người dân đối với cơ sở khám chữa bệnh.

Trước thực trạng trên, chúng tôi thực hiện đề tài với mục tiêu: *Mô tả thực trạng giao tiếp của điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh đối với người bệnh (NB) đến khám và điều trị tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh năm 2016.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Địa điểm, đối tượng nghiên cứu

306 NB đủ 18 tuổi trở lên, đến khám, điều trị tại các khoa Bệnh viện Tuệ Tĩnh, từ tháng 03/2016 đến tháng 06/2016.

Loại trừ NB là NVYT (nhân viên y tế) và những người không đủ năng lực hành vi trả lời câu hỏi nghiên cứu, không hợp tác hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả với điều tra cắt ngang có phân tích.

- Phương pháp tiến hành nghiên cứu:

+ Chuẩn bị phiếu nghiên cứu theo các tiêu chí về giao tiếp, ứng xử của NVYT quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT [3] .

+ Nghiên cứu viên giải thích mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu cho NB.

+ Nghiên cứu viên hướng dẫn để NB tự trả lời các câu hỏi theo mẫu phiếu điều tra.

+ Thu thập và xử lý số liệu kết quả điều tra.

- Các chỉ tiêu nghiên cứu:

* Sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại các bệnh viện về giao tiếp, ứng xử của Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh.

* Mức độ hài lòng dựa trên thang đo Likert [8] với 5 mức độ:

+ Mức I: Rất không hài lòng, rất không tốt, rất không đồng ý.

+ Mức II: Không hài lòng, không tốt, không đồng ý.

+ Mức III: Chấp nhận được.

+ Mức IV: Hài lòng, tốt, khang trang, đồng ý.

+ Mức V: Rất hài lòng, rất tốt, rất đồng ý.

4. Phương pháp xử lý số liệu:

Xử lý số liệu theo phương pháp thống kê y học SPSS 20.0

KẾT QUẢ

**Bảng 3.1.** Thái độ đối NB đến khám và điều trị

Thái độ điều dưỡng với bệnh nhân	Số lượng	Tỷ lệ
Chu đáo, niềm nở	248	81,0
Bình thường	31	10,2
Thơ ơ, lạnh lùng	27	8,8
Tổng	306	100,0

Kết quả bảng 3.1 cho thấy: Thái độ của **điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh** khi NB đến khám và điều trị tại bệnh viện chu đáo, niềm nở với bệnh nhân chiếm 81,0%.

Bảng 3.2. Điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh trả lời, giải thích các câu hỏi của NB

Trả lời, giải thích các câu hỏi của NB	Số lượng	%
Trả lời, giải thích rõ ràng, đầy đủ	236	77,1
Trả lời, giải thích chưa rõ ràng, chưa đầy đủ	70	22,9
Không trả lời, không giải thích	0	0,0
Tổng	306	100,0

Kết quả bảng 3.2 cho thấy: NB đánh giá điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh trả lời, giải thích các câu hỏi của NB rõ ràng, đầy đủ là 77,1%. Tuy nhiên vẫn 22,9% chưa giải thích rõ ràng, đầy đủ cho NB. Đặc biệt không có điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh nào không trả lời, hoặc không giải thích các câu hỏi của NB.

Bảng 3.3: Sự đáp ứng khi bệnh nhân gọi, hỏi.

Sự đáp ứng của điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh khi bệnh nhân gọi, hỏi	Số lượng (n=306)	Tỷ lệ%
Rất hài lòng	102	33,7
Hài lòng	85	27,8
Bình thường	75	24,5
Không hài lòng	44	14,1
Rất không hài lòng	0	0,0

Kết quả bảng 3.3 cho thấy: Sự đáp ứng của **điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh** khi bệnh nhân gọi, hỏi đánh giá rất hài lòng chiếm 33,7%, hài lòng chiếm 27,8%, bình thường chiếm 24,5%, không hài lòng chiếm 14,1%.

Bảng 3.4. Thái độ đối với bệnh tật và đau đớn của NB

Thái độ với bệnh tật và đau đớn của NB	Số lượng (n=306)	Tỷ lệ %
Cảm thông	254	83,0
Bình thường	52	17,0
Không cảm thông	0	0,0
Tổng	306	100,0



Kết quả bảng 3.4 cho thấy: Thái độ của **điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh** cảm thông đối với bệnh tật và đau đớn của NB 83,0%; Bình thường là 17% và không NB nào cho rằng không cảm thông.

Bảng 3.5. Giải thích và tư vấn trước khi làm các xét nghiệm.

Giải thích và tư vấn trước khi làm các xét nghiệm	Số lượng (n=306)	Tỷ lệ%
Rất hài lòng	249	81,4
Hài lòng	52	17,0
Bình thường	5	1,6
Không hài lòng	0	0,0
Rất không hài lòng	0	0,0

Kết quả bảng 3.5 cho thấy: **điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh** giải thích và tư vấn trước khi làm các xét nghiệm đối với người bệnh Rất hài lòng 81,4%; Hài lòng 17,0%; Bình thường là 1,6%. Không hài long 0%.

Bảng 3.6. Giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị

Giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị	Số lượng (n=306)	Tỷ lệ%
Rất hài lòng	228	74,2
Hài lòng	73	23,9
Bình thường	5	1,6
Không hài lòng	0	0,0
Rất không hài lòng	0	0,0

Kết quả bảng 3.6 cho thấy: điều dưỡng, kỹ thuật viên, hộ sinh giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị được bệnh nhân đánh giá : rất hài lòng 74,2%, hài lòng 23,9%, bình thường 1,6%. Không hài long 0%

BÀN LUẬN

Khi NB đến khám và điều trị tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh, chỉ 81,0% NB đánh giá Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh có thái độ “chu đáo, niềm nở, sẵn sàng giúp đỡ” đối với NB. Tỷ lệ này là chưa cao so với yêu cầu của Bệnh viện, tuy nhiên, tỉ lệ NB đánh giá thái độ của NVYT còn thờ ơ, lạnh nhạt chiếm 8,8% và đánh giá NVYT có thái độ bình thường là 10,2% (kết quả bảng 3.1). Điều này cho thấy, tinh thần thái độ và kĩ năng giao tiếp của một số ít Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh còn hạn chế, hoặc có tinh thần phục vụ tốt, nhưng thể hiện hành vi chưa khéo léo, chưa thuyết phục, làm cho NB hiểu chưa đúng. Thái độ niềm nở là nét văn hóa trong ứng xử, để người bệnh cảm thấy hài lòng và muốn quay trở lại bệnh viện khi chẳng may bị đau

ôm. Vì vậy kết quả này đã chứng minh điều dưỡng kỹ thuật viên và nữ hộ sinh tại bệnh viện Tuệ Tĩnh đã có ý thức về giao tiếp, ứng xử với người bệnh là một trong những nội dung chuyên môn mà điều dưỡng kỹ thuật viên và nữ hộ sinh cần quan tâm trong khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện, điều này đã tạo lên uy tín cho bệnh viện Tuệ Tĩnh đối với người dân đồng trên địa bàn và người dân trong cả nước.

Tuy nhiên so với kết quả nghiên cứu của người bệnh khám, điều trị ngoại trú và nội trú tại Bệnh viện Quân y 87 [1], đánh giá NVYT có thái độ “chu đáo, niềm nở, sẵn sàng giúp đỡ” đối với NB là 88,2%, cao hơn trong kết quả của chúng tôi.

Về việc có giải thích cho bệnh nhân của Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh chiếm tỷ lệ 77,1%; Tuy nhiên vẫn 22,9% chưa giải thích rõ



ràng, đầy đủ cho NB (kết quả bảng 3.2). Có lẽ các Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh rất chú trọng công tác chuyên môn về lĩnh vực các kỹ thuật của mình như tuân thủ điều trị, công tác chống nhiễm khuẩn ..., nên khi bệnh nhân gọi hỏi các Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh đáp ứng chưa được cao. Kết quả này cho thấy, vẫn còn nhiều NVYT chưa chú trọng đến thái độ của mình trong giao tiếp với NB, tạo cho NB ấn tượng chưa tốt, ảnh hưởng xấu đến sự hài lòng của NB. Đây là vấn đề Bệnh viện cần tiếp tục quan tâm, khắc phục theo tinh thần “đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của NB” mà Bộ Y tế đã đề ra [2].

Sự đáp ứng của Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh khi bệnh nhân gọi, hỏi đánh giá rất hài lòng 33,7%, hài lòng 27,8%, bình thường 24,5%, không hài lòng chiếm 14,1% (kết quả bảng 3.3). Kỹ năng giao tiếp của thầy thuốc với người bệnh và thân nhân của họ là vấn đề gần như bắt buộc để tạo sự đồng cảm, chia sẻ. Chính sự chia sẻ, đồng cảm có thể giúp thân nhân và bệnh nhân giải tỏa nỗi lo bệnh tật, tạo sự thông cảm giữa người bệnh và thầy thuốc nên khi bệnh nhân gọi, hỏi người thầy thuốc nên trả lời cẩn thận, tỷ mỉ. Với kết quả trong nghiên cứu này cho thấy thực trạng các Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh có lẽ quan tâm nhiều đến chuyên môn kỹ thuật nên chưa quan tâm nhiều đến việc đáp ứng khi bệnh nhân gọi, hỏi. Do đó cần đề xuất những buổi tập huấn hay giao lưu, thảo luận về sự đáp ứng khi bệnh nhân gọi hỏi trong bệnh viện thời gian tới.

Thái độ của Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh cảm thông đối với bệnh tật và đau đớn của NB 83,0% (kết quả bảng 3.4). Mặc dù cơ sở vật chất, trang thiết bị còn thiếu nhưng với lòng nhiệt tình không quản khó khăn để chăm sóc bệnh nhân, sự thông cảm của điều dưỡng đối với bệnh tật của người bệnh đã góp phần vào hiệu quả điều trị của bệnh nhân. Kết quả này tương đương với kết quả nghiên cứu của của người bệnh khám, điều trị ngoại trú và nội trú tại Bệnh viện Quân y 87 [1] đánh giá NVYT có thái độ cảm thông đối với bệnh tật và đau đớn của NB là 84,4%,

Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh giải thích và tư vấn trước khi làm các xét nghiệm đối với người bệnh được đánh giá Rất hài lòng 81,4%, Hài lòng 17,0% (kết quả bảng 3.5). Điều này cho thấy họ đã nhận thức và thể hiện khá tốt yêu cầu chuyên môn này. Chúng tôi cho rằng, để NB tin tưởng, giảm sự đau đớn, lo lắng, hoài nghi, NVYT cần làm tốt khâu giải thích trước khi tiến hành làm các kỹ thuật, để NB an tâm làm các kỹ thuật, điều trị, phối hợp với NVYT. Tuy nhiên, kết quả này thấp hơn trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Vân Anh tại Bệnh viện Quân y 87 [1], NVYT tư vấn, giải thích trước khi tiến hành làm kỹ thuật, thủ thuật trên NB: Rõ ràng, đầy đủ: 90,4%; nhưng cao hơn kết quả trong nghiên cứu của Phạm Thị Trâm [7], của người bệnh điều trị tại khoa nội bệnh viện trường Đại học Y Dược Huế Điều dưỡng, rất hài lòng 23,61%.

Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị được bệnh nhân đánh giá rất hài lòng chiếm 74,2% (kết quả bảng 3.6). Đối với người bệnh, sự nhẹ nhàng khéo léo trong kỹ thuật chuyên môn, sự chăm sóc ân cần chu đáo, những lời động viên thăm hỏi dịu dàng của người y tá điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh hằng ngày bên cạnh người bệnh là một trong những yếu tố quan trọng góp phần điều trị thành công cũng như làm tăng sự hài lòng của người bệnh đối với Bệnh viện.

Trong thời gian qua công tác chăm sóc phục vụ người bệnh tại Bệnh viện đã có nhiều tiến bộ, tuy nhiên vẫn còn có những phàn nàn của người bệnh, người nhà người bệnh và của đồng nghiệp về những hạn chế trong giao tiếp của nhân viên y tế nói chung và đội ngũ Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh nói riêng khiến mỗi chúng ta cần phải quan tâm, xem xét và làm thế nào để nâng cao kỹ thuật giao tiếp, nâng cao văn hóa nghề nghiệp cho đội ngũ Điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh.

KẾT LUẬN

Qua khảo sát 306 người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Tuệ Tĩnh về giao tiếp của điều dưỡng, kỹ thuật viên và nữ hộ sinh cho thấy:

- Giao tiếp đối với NB chu đáo, niềm nở với bệnh nhân chiếm 81,0%.



- Giải thích các câu hỏi của NB rõ ràng, đầy đủ 77,1%.

- Sự đáp ứng khi bệnh nhân gọi, hỏi rất hài lòng 33,7%.

- Thái độ cảm thông đối với bệnh tật và đau đớn của NB 83,0%.

- Giải thích và tư vấn trước khi làm các xét nghiệm đối với người bệnh Rất hài lòng 81,4%;

- Giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rất hài lòng chiếm 74,2%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1. Nguyễn Thị Vân Anh (2019)**, “Đánh giá thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB tại BV Quân y 87”. *TC Y học Quân sự*. Cục Quân Y Quốc Phòng. Trg 21-29.
- 2. Bộ Y tế (2015)**, Quyết định số 2151/QĐ- BYT về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện: “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
- 3. Bộ Y tế (2014)**, Thông tư số 07/ 2014/TT- BYT về việc Quy định quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.
- 4. Bộ Y tế (2015)**, Quyết định số 2151/QĐ- BYT về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện: “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
- 5. Hội Điều dưỡng Việt Nam (2012)**, Quyết định số 20/QĐ-HĐD ngày 10/9/2012 ban hành Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên
- 6. Đỗ Thị Ngọc và Cộng sự (2012)**, Nângcao năng lực của điều dưỡng trong công tác giáo dục sức khỏe cho người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện E tháng 6/2012 – 6/2014, Tiểu luận, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.
- 7. Phạm Thị Trâm (2016)**, khảo sát thực trạng quy định về chế độ giao tiếp của người điều dưỡng với người bệnh điều trị tại khoa nội bệnh viện trường Đại học Y Dược Huế. Luận văn tốt nghiệp cử nhân điều dưỡng, Đại học Y Dược Huế.Huế, 2016.
- 8. Likert R (1932)**, A Technique for the Measurement of Attitudes, 140, pp.1-55.