

**THỰC TRẠNG GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG - HỘ SINH
VỚI BỆNH NHÂN TẠI CÁC KHOA LÂM SÀNG BỆNH VIỆN SẢN NHI
TỈNH TRÀ VINH**

Đặng Thị Thùy Mỹ¹*, Trần Thị Trà Mi², Nguyễn Thị Thanh Nga³

1. Trường Đại học Trà Vinh.

2. Bệnh viện Sản Nhi Trà Vinh

* Email: dtmy@tvu.edu.vn

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Giao tiếp giữa bệnh nhân, thân nhân và nhân viên y tế ngày càng được sự quan tâm của xã hội và các cơ quan quản lý từ trung ương đến địa phương. Hiệu quả giao tiếp được thể hiện qua mức độ hài lòng và là một trong những tiêu chí của Bộ Y tế đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh và xác định một số yếu tố liên quan đến sự giao tiếp của điều dưỡng, hộ sinh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Sản – Nhi Trà Vinh. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích trên 261 bệnh nhân và thân nhân người bệnh tại các khoa lâm sàng bệnh viện Sản-Nhi Trà Vinh từ tháng 4-7/ 2019. **Kết quả:** Sự giao tiếp của điều dưỡng – hộ sinh với bệnh nhân và thân nhân người bệnh đạt mức rất hài lòng khá cao 87,7%. Bệnh nhân có bảo hiểm y tế đánh giá sự hài lòng về giao tiếp của điều dưỡng – hộ sinh (89,4%) tốt hơn so với nhóm bệnh nhân không có bảo hiểm (16,7%). **Kết luận:** Với tỷ lệ hài lòng về giao tiếp của điều dưỡng hộ sinh khá cao sẽ mang lại sự thoải mái cho bệnh nhân và thân nhân khi đến khám bệnh và điều trị, góp phần nâng cao hiệu quả chăm sóc bệnh.

Từ khóa: Điều dưỡng, giao tiếp, hộ sinh, sự hài lòng.

ABSTRACT

**COMMUNICATION OF THE NURSES – MIDWIVES WITH PATIENTS IN
CLINICAL DEPARTMENT OF OBSTETRIC AND PEDIATRIC
HOSPITAL TRA VINH**

Dang Thi Thuy My^{1}, Tran Thi Tra Mi², Nguyen Thi Thanh Nga²*

1. Tra Vinh University

2. Obstetric and Pediatric Tra Vinh hospital

Background: Communication between patients, relatives and health workers is increasingly concerned by society and health agencies from the central to local levels. The effective communication is expressed by the satisfied level and is among of the criteria of the Health Ministry to evaluate hospital quality every year. **Objectives:** Identify the satisfaction rate of patients and determine a number of factors related to the communication between nurses, midwives and patients in the clinical departments of Tra Vinh's Obstetric and Pediatric Hospital. **Materials and methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted by 261 patients and their relatives in the clinical departments of Obstetric and Pediatric Hospital Tra Vinh from April to July 2019. **Results:** The communication of nurses - midwives with patients and relatives of the patients reached a quite high satisfaction level of 87.7%. Patients with health insurance assessment a better of the communication satisfaction of nurses - midwives (89.4%) compared to uninsured patients (16.7%). **Conclusions:** With the high rate of communication satisfaction of midwifery nursing, it will bring comfort to patients and relatives when visiting and treating at obstetric and pediatric hospital in Tra Vinh province.

Keywords: communication, nurses – midwives, satisfaction.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là hoạt động giao lưu, tiếp xúc giữa con người với con người. Trong quá trình đó, các bên tham gia tạo ra hoặc chia sẻ thông tin, cảm xúc với nhau nhằm đạt được mục đích giao tiếp [1]. Sự giao tiếp trở nên phức tạp hơn khi đối tượng được giao tiếp là người bệnh, người mà đang phải gánh chịu những khó khăn, đau đớn cả về thể chất lẫn tinh thần. Ngoài ra trong quá trình giao tiếp, nhân viên y tế còn giao tiếp với cả những thân nhân của người bệnh đặc biệt đối tượng bệnh nhân là trẻ em. Giao tiếp giữa điều dưỡng và bệnh nhân tốt sẽ đem lại hiệu quả tích cực trong chăm sóc [2], [3]. Giao tiếp được đánh giá là thành công khi người bệnh hài lòng. Sự hài lòng của bệnh nhân là một chỉ số quan trọng và thường được sử dụng để đo lường chất lượng trong chăm sóc sức khỏe [4]. Thực hiện theo thông tư 07/2014 và quyết định 4858/2013 của Bộ Y tế về tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, đã có rất nhiều đề tài nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh, về giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng giao tiếp thân thiện của điều dưỡng bệnh viện Đa khoa trung tâm Y tế Tiền Giang là 94,1% [5]. Năm 2019, Điều dưỡng công tác tại các khoa lâm sàng nhận được phản hồi tích cực 91,84% hài lòng về thái độ ứng xử, phục vụ các chế độ của bệnh viện An Bình [6]. Tuy nhiên, để đánh giá một cách thường xuyên nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ chăm sóc người bệnh nhóm chúng tôi tiến hành khảo sát “Thực trạng giao tiếp của điều dưỡng - hộ sinh với bệnh nhân tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện Sản - Nhi Trà Vinh”

Mục tiêu:

- Xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của Điều dưỡng – Hộ sinh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Sản – Nhi Trà Vinh.

- Xác định một số yếu tố liên quan đến sự giao tiếp của điều dưỡng – Hộ sinh với người bệnh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Sản – Nhi Trà Vinh.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng: bệnh nhân, thân nhân bệnh nhân.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: các khoa lâm sàng: Nội nhi, Ngoại nhi, Hồi sức tích cực – Chống độc, Khoa Sản và Khoa Ngoại sản – Phụ khoa – Hiêm muộn, Bệnh viện Sản – Nhi Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh, từ tháng 4 đến tháng 7 năm 2019.

Tiêu chuẩn chọn mẫu

- Bệnh nhân nhập viện ít nhất 48 giờ.
- Đang điều trị tại các khoa: khoa Sản, Ngoại sản – Phụ khoa – Hiêm muộn, khoa Ngoại nhi, khoa Nội nhi và khoa Hồi sức tích cực – Chống độc.
- Bệnh nhân hoặc người trực tiếp nuôi dưỡng bệnh nhân có khả năng giao tiếp, đọc viết bằng tiếng Việt;
- Đối tượng là bệnh nhi thì sẽ khảo sát người trực tiếp nuôi dưỡng trong thời gian nhập viện này.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Bệnh nhân hoặc người trực tiếp nuôi dưỡng bệnh nhân không đồng ý tham gia nghiên cứu.
- Bệnh nhân trong giai đoạn cấp cứu.

Phương pháp nghiên cứu: nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu: cỡ mẫu được ước lượng theo công thức

$$n = \frac{Z^2_{(1-\alpha/2)} p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó

$\alpha=0,05$ vậy $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ trị số phân phối chuẩn.

$p= 0,63$ theo số liệu nghiên cứu trước [7].

d : sai số ước lượng $d= 0,06$.

n : cỡ mẫu ước lượng.

Vậy cỡ mẫu: $n= 261$.

Công cụ thu thập số liệu

Bộ câu hỏi sẽ được phát cho các bệnh nhân hoặc người trực tiếp nuôi dưỡng bệnh nhân (thân nhân) hoàn thành bao gồm 30 câu được chia làm 2 phần

- Phần A: thông tin cơ bản gồm 10 câu hỏi.
- Phần B: câu hỏi đánh giá hài lòng về sự giao tiếp của điều dưỡng/ hộ sinh.

Câu hỏi đánh giá hài lòng được chia làm 4 phần: Đánh giá kỹ năng giao tiếp cơ bản từ câu 1-4 mô tả kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế với thân bệnh nhân trong việc tạo mối quan hệ tiếp xúc lần đầu tiên, giới thiệu bản thân, hỏi họ tên bệnh nhân và giải thích vai trò của mình; Đánh giá kỹ năng hỏi và lắng nghe từ câu 5-8 qua việc sử dụng ngôn ngữ lời nói, ngôn ngữ hình thể khi thăm khám và khi trả lời câu hỏi của thân bệnh nhân; Đánh giá sự quan tâm và chia sẻ từ câu 9-12 mô tả thái độ của nhân viên y tế khi hỏi về tình trạng và bệnh tật của bệnh nhân, khuyến khích, lắng nghe và cảm thông với bệnh nhân; Đánh giá ý đức trong giao tiếp từ câu 13-20 thể hiện sự tôn trọng bệnh nhân, giữ kín thông tin cá nhân, đảm bảo sự riêng tư của bệnh nhân, tôn trọng văn hóa tín ngưỡng của bệnh nhân, phân biệt đối xử khi giao tiếp, tạo niềm tin và có sự chuẩn bị trước khi giao tiếp với bệnh nhân [8].

Mỗi câu hỏi có thang điểm đánh giá mức độ hài lòng từ 1 đến 5 của bảng Likert: (1) là rất không hài lòng; (2) không hài lòng; (3) không phản hồi; (4) hài lòng và (5) là rất hài lòng

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát trên 261 bệnh nhân và thân nhân ghi nhận được các kết quả.

Bảng 1. Đặc điểm nhóm nghiên cứu

Đặc điểm nhóm nghiên cứu	Số lượng	Tỉ lệ %
<i>Đối tượng được giao tiếp</i>		
Bệnh nhân	129	49,4
Thân nhân	132	50,6
<i>Nhóm tuổi bệnh nhân và thân nhân</i>		
< 35 tuổi	177	67,8
≥ 35 tuổi	84	32,2
<i>Trình độ học vấn của bệnh nhân và thân nhân</i>		
Chưa tốt nghiệp THPT	132	50,6
Tốt nghiệp THPT trở lên	129	49,4
<i>Khoa điều trị</i>		
Nhi (nội nhi, ngoại nhi và HSTC nhi)	129	49,4
Sản (Ngoại sản và sản khoa)	132	50,6
<i>Nhóm nhân viên y tế giao tiếp</i>		
Điều dưỡng	129	49,4
Hộ sinh	132	50,6
<i>Nhóm tuổi điều dưỡng – hộ sinh</i>		
< 35 tuổi	149	57,1
≥ 35 tuổi	112	42,9
<i>Số ngày nằm viện</i>		
Ngày	2,97	1,29

Nhận xét: đối tượng trong cỡ mẫu nghiên cứu gồm bệnh nhân và thân nhân có tỷ lệ tương đồng nhau. Phần lớn là nhóm tuổi từ 18 – 30 chiếm tỉ lệ 67,8%. Về trình độ cả hai nhóm chưa tốt nghiệp phổ thông và nhóm từ tốt nghiệp phổ thông trở lên không đáng kể. Nhóm tiến hành khảo sát ở 2 khu vực Sản và Nhi chênh lệch 3 đối tượng. Nhân viên giao tiếp với thân nhân, bệnh nhân trong nghiên cứu này giữa nhóm điều dưỡng và hộ sinh tương đương nhau. Nhóm tuổi nhân viên giao tiếp với bệnh nhân, thân nhân có xu hướng trẻ (<35 tuổi) 57,1%. Số ngày nằm viện trong khoảng thời gian nhóm nghiên cứu trung bình 2,97 ngày (SD ± 1,29)

Bảng 2. Sự hài lòng của bệnh nhân và thân nhân về các kỹ năng khi giao tiếp của điều dưỡng - hộ sinh

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỉ lệ %
<i>Kỹ năng cơ bản trong giao tiếp</i>		
Không hài lòng	9	3,4
Hài lòng	252	96,6
<i>Kỹ năng hỏi và lắng nghe</i>		
Không hài lòng	8	3,1
Hài lòng	253	96,9

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỉ lệ %
<i>Sự quan tâm, chia sẻ</i>		
Không hài lòng	7	2,7
Hài lòng	254	97,3
<i>Y đức trong giao tiếp</i>		
Không hài lòng	4	1,5
Hài lòng	257	98,5
<i>Sự hài lòng</i>		
Không hài lòng	5	1,9
Hài lòng	256	98,1

Nhận xét: qua bảng khảo sát về sự hài lòng của bệnh nhân và thân nhân về các kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng - hộ sinh thể hiện sự hài lòng (98,1%). Tỷ lệ này cao hơn so với nghiên cứu trước đây 63% [7]. Trong đó khía cạnh đạo đức trong giao tiếp chiếm tỷ lệ cao nhất 98,5% hài lòng. Hai yếu tố góp phần thể hiện cao về y đức trong giao tiếp mà nhóm nghiên cứu không thể hiện trên bảng 2 là về giữ kín thông tin cá nhân của bệnh nhân và tạo được niềm tin cho thân nhân bệnh nhân khi giao tiếp cũng đạt từ mức hài lòng đến rất hài lòng. Các kỹ năng giao tiếp còn lại đạt mức hài lòng khá cao từ 96,6 đến 97,3%.

Tuy nhiên, vẫn còn 1,9% thân nhân người bệnh chưa hài lòng giao tiếp của điều dưỡng – hộ sinh. Trong đó kỹ năng giao tiếp cơ bản chiếm tỷ lệ không hài lòng cao nhất 3,4% và thấp nhất là về y đức trong giao tiếp chiếm tỷ lệ 1,5%.

Yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khi giao tiếp

Bảng 3. Yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng khi giao tiếp

Mức độ hài lòng	Yếu tố ảnh hưởng								
	Có tham gia bảo hiểm			Nhân viên y tế giao tiếp			Nhóm tuổi điều dưỡng – hộ sinh		
	Có n (%)	Không n (%)	P/ χ^2	Điều dưỡng n (%)	Hộ sinh n (%)	P/ χ^2	< 35 tuổi n (%)	≥ 35 tuổi n (%)	P/ χ^2
Kỹ năng cơ bản trong giao tiếp									
Không hài lòng	8 (88,9)	1 (11,1)	0,07	4 (44,4)	5 (55,6)	0,76	6 (66,7)	3 (33,3)	0,56
Hài lòng	227 (98,0)	5 (2,0)		125 (49,6)	127 (50,4)		143 (56,7)	109 (43,3)	
Kỹ năng hỏi và lắng nghe									
Không hài lòng	7 (87,5)	1 (12,5)	0,05	4 (50,0)	4 (50,0)	<i>0,63*</i>	5 (62,5)	3 (37,5)	0,75
Hài lòng	248 (98,0)	5 (2,0)		125 (49,4)	128 (50,6)		144 (56,9)	109 (43,1)	
Sự quan tâm/ chia sẻ									
Không hài lòng	6 (85,7)	1 (14,3)	0,03	3 (42,9)	4 (57,1)	<i>0,51*</i>	4 (57,1)	3 (42,9)	<i>0,65*</i>
Hài lòng	249 (98,0)	5 (2,0)		126 (49,6)	128 (50,4)		145 (57,1)	109 (42,9)	
Y đức trong giao tiếp									
Không hài lòng	3 (75,0)	1 (25,0)	<i>0,91*</i>	1 (25,0)	3 (75,0)	<i>0,32*</i>	3 (75,0)	1 (25,0)	<i>0,43*</i>

Mức độ hài lòng	Yếu tố ảnh hưởng								
	Có tham gia bảo hiểm			Nhân viên y tế giao tiếp			Nhóm tuổi điều dưỡng – hộ sinh		
	Có n (%)	Không n (%)	P/ χ^2	Điều dưỡng n (%)	Hộ sinh n (%)	P/ χ^2	< 35 tuổi n (%)	≥ 35 tuổi n (%)	P/ χ^2
Hài lòng	252 (98,0)	5 (2,0)		128 (49,8)	129 (50,2)		146 (56,8)	111 (43,1)	
Sự hài lòng									
Không hài lòng	4 (80,0)	1 (20,0)	0,11*	2 (40,0)	3 (60,0)	0,51*	3 (60,0)	2 (40,0)	0,63*
Hài lòng	251 (98,0)	5 (2,0)		127 (49,6)	129 (50,4)		146 (57,0)	110 (43,0)	

*Fisher exact test

Sự hài lòng của người bệnh và thân nhân không chỉ phụ thuộc vào chất lượng điều trị hay chăm sóc mà còn phụ thuộc vào sự mong đợi của họ và có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố. Qua phân tích, yếu tố sử dụng thẻ bảo hiểm y tế của bệnh nhân có ảnh hưởng đến kỹ năng hỏi, lắng nghe khi giao tiếp với bệnh nhân và sự quan tâm chia sẻ về tình trạng bệnh của bệnh nhân khi giao tiếp với giá trị thống kê lần lượt là $P = 0,05$ và $P = 0,03$. Bệnh nhân có bảo hiểm y tế không hài lòng về kỹ năng sử dụng ngôn ngữ hình thể, ngôn ngữ lời nói, thái độ khi theo dõi, chăm sóc và trả lời của Điều dưỡng - Hộ sinh khi giao tiếp 87,5% so với những bệnh nhân không có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế. Điều này phù hợp với nghiên cứu trước đây bệnh nhân than phiền về sự giao tiếp kém hơn khi họ có sử dụng bảo hiểm y tế [3]. Tương tự, đối với những bệnh nhân có thẻ bảo hiểm cũng không hài lòng về sự quan tâm của Điều dưỡng - Hộ sinh khi hỏi bệnh, khuyến khích sự chia sẻ của bệnh nhân, sự lắng nghe và chia sẻ cảm xúc với bệnh nhân 85,7% so với những bệnh nhân điều trị không có thẻ bảo hiểm y tế. Những yếu tố như đối tượng hộ sinh, điều dưỡng và độ tuổi của họ tác động đến sự hài lòng khi giao tiếp không có ý nghĩa thống kê.

IV. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu phản ánh khả quan về thực trạng giao tiếp của điều dưỡng hộ sinh tại các khoa lâm sàng bệnh viện Sản Nhi với tỷ lệ hài lòng đạt 98,1%. Trong đó tỷ lệ hài lòng về y đức trong giao tiếp chiếm tỷ lệ cao nhất đạt 98,5% và thấp nhất là sự hài lòng về kỹ năng cơ bản trong giao tiếp với tỷ lệ 96,6%. Mặc dù đơn vị đã đạt được sự hài lòng khá cao về giao tiếp của điều dưỡng – hộ sinh, nhưng vẫn còn một số nhân viên y tế chưa thể hiện tốt kỹ năng cơ bản trong giao tiếp, kỹ năng hỏi và lắng nghe cũng như kỹ năng quan tâm và chia sẻ với bệnh nhân và thân nhân người bệnh.

Trong các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng khi giao tiếp, yếu tố có tham gia bảo hiểm khi điều trị ảnh hưởng sự hài lòng về giao tiếp của điều dưỡng – hộ sinh có ý nghĩa thống kê. Điều này trái ngược với xu hướng khuyến khích người dân tham gia bảo hiểm theo chỉ thị 38 của Trung ương về việc “đẩy mạnh công tác bảo hiểm y tế trong tình hình mới”. Vì vậy, để không phân biệt đối xử khi giao tiếp, giao tiếp hiệu quả hơn, cần triển khai các khóa tập huấn về văn hóa ứng xử và giao tiếp một cách thường xuyên, không những đối với bệnh nhân, thân nhân và cả với đồng nghiệp. Giao tiếp hiệu quả, giúp cho điều dưỡng – hộ sinh có nhận định đúng, chính xác về tình trạng sức khỏe của người bệnh, đáp ứng nhu cầu chăm

sóc kịp thời góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác chăm sóc sức khỏe người bệnh.

Mặc dù nhóm nghiên cứu đã cố gắng nhưng vẫn còn những hạn chế như chưa khảo sát một cách toàn diện về giao tiếp của tất cả nhân viên y tế tại đơn vị. Vì vậy đây sẽ là mục tiêu nghiên cứu tiếp theo mà nhóm chúng tôi sẽ thực hiện trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế, 2015, *Tài liệu Hướng dẫn thực hiện giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế*, NXB Y học Hà Nội, trang 5.
2. Lambrini Kourkouta, Ioana V. Papathanasiou, 2014, Communication in nursing practice, *Materia socio-medica*, 26(1), 65–67, doi:10.5455/msm.2014.26.65-67
3. Shin SR, Park KY, 2015, Comparing Satisfaction with Nursing Care and Factors Relevant to Hospital Revisit Intent among Hospitalized Patients in Comprehensive Nursing Care Units and General Care Units, *J Korean Acad Nurs Adm*, 21(5):469-479.
4. Prakash B, 2010, Patient satisfaction, *Journal of cutaneous and aesthetic surgery*, 3(3), 151–155.
5. Lưu Quốc Hùng và Tạ Văn Trâm, 2018, Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân và đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại khoa Nội tim mạch bệnh viện Đa khoa trung tâm Y tế Tiền Giang năm 2017, *tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh*, 22 (06), tr. 109 - 114.
6. Hồ Thị Ngọc Len và Nguyễn Hải Sơn, 2019, Khảo sát một số vấn đề về giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh tại các khoa lâm sàng bệnh viện An Bình, *tạp chí Y học thành phố Hồ Chí Minh*, 23 (06), tr. 50 - 56.
7. Bùi Thị Hợi, Phạm Phương Thảo và Đinh Dương Ngọc Thành, 2014, Giao tiếp của điều dưỡng và sự hài lòng của người bệnh nội trú tại các khoa nội, bệnh viện Đa khoa Trung Ương Thái Nguyên, *tạp chí Khoa học công nghệ*, 2014, 115 (01), tr. 143 – 148.
8. Saadat Marhamati, Mitra Amini, Hourri Mousavinezhad and Parisa Nabeiei, 2016, Design and validating the nurse-patient communication skills questionnaire. *Journal of Health Management & Informatics*, 3.2: 57-63.

(Ngày nhận bài: 8/4/2020 - Ngày duyệt đăng: 18/6/2020)
