

QUAN SÁT KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN VÀ NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG

Phạm Thu Hiền¹, Đỗ Mạnh Hùng¹, Lê Thị Huan¹,
Nguyễn Thị Kim Phụng¹, Đoàn Thị Thu Mỹ¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên và nhân viên chăm sóc khách hàng tại khu vực tiếp đón - khoa Khám bệnh, bệnh viện Nhi Trung ương.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang; quan sát 97 tình huống.

Kết quả: Kỹ năng giao tiếp cơ bản: điều dưỡng viên và nhân viên chăm sóc khách hàng sử dụng nhiều phương tiện khác nhau để giao tiếp với bệnh nhân, giao tiếp bằng mắt 68,04%, cử chỉ đạt 42,27%, thông tin cung cấp 89,69%, giọng nói 95,88%, cách dùng từ 80,41%, sự cảm thông 89,69%, sự lắng nghe 87,63%.

Xử lý tình huống giao tiếp mức độ tốt: chào thân thiện 53,61%; khởi đầu cuộc giao tiếp 79,38%; giải đáp thắc mắc/giải thích lại khi khách hàng chưa hiểu 82,47%; đặt câu hỏi để xác nhận khách hàng đã hiểu thông tin mình truyền đạt 37,11%; đặt câu hỏi để xác nhận nhu cầu khách hàng 43,30%;

Từ khóa: kỹ năng giao tiếp; khách hàng; điều dưỡng viên; tình huống

ABSTRACT

OBSERVING COMMUNICATION SKILLS OF NURSES AND CUSTOMER CARE STAFF AT OUTPATIENT DEPARTMENT- VIETNAM NATIONAL CHILDREN HOSPITAL

Pham Thu Hien¹, Do Manh Hung¹, Le Thi Huan¹,
Nguyen Thi Kim Phung¹, Doan Thi Thu My¹

Objectives: To evaluate communication skills of nurses and customer care staff working at reception area of outpatient Department, Vietnam National Children Hospital

Subject and method: A cross-sectional study was performed. We took an observing on 97 real situations

Results: Basal communication skill: nurses and customer care staff apply various techniques to communicate with patients. 68,4% of the participants had eye-contact, 42.27% using gestures, 89.69% using information supply, 95.88% using tone, 80.41% applying word choice, 89.69% showing their sympathy, 87.63% having listening skill.

Nurses and customer care staff were good at dealing with difficult situation: 53.61% expressing warm greeting, 79.38% showing introduction, 82.47% explaining customer's questions, 37.11% re-checking the customer's understanding, 43.4% making question to confirm customer's demand.

Key words: communication skills, customers, nurses, situations

1. Bệnh viện Nhi Trung ương

- Ngày nhận bài (received): 11/11/2016; Ngày phản biện (revised): 25/11/2016;
- Ngày đăng bài (Accepted): 5/12/2016
- Người phản biện: Phạm Hoàng Hưng
- Người phản hồi (Corresponding author): Đỗ Mạnh Hùng
- Email: hungdm.nip@gmail.com; ĐT: 0913304075

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Wilkinson và cộng sự (2009) thì sự quan trọng của giao tiếp hiệu quả như là một thành tố cơ bản trong chăm sóc điều dưỡng và được nói đến như là cung cấp cho người bệnh dịch vụ có chất lượng cao với việc tập trung vào chăm sóc điều dưỡng [7].

Giao tiếp giữa điều dưỡng – bệnh nhân không chỉ cung cấp các thông tin mà nó còn biểu lộ tình thương, sự cảm thông, động viên và kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng đối với người bệnh và gia đình.

Một số nghiên cứu đã đề cập đến vấn đề giao tiếp ở người bệnh và gia đình ở một số bệnh viện cho thấy nhìn chung có đến trên 80% bệnh nhân được hỏi ý kiến đều trả lời “hài lòng” với thái độ tiếp đón, hướng dẫn và chăm sóc người bệnh của điều dưỡng viên [2], [3], [4].

Những kết quả nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng vẫn còn một tỷ lệ nhất định người bệnh/người nhà chưa hài lòng với thái độ của điều dưỡng viên: không chào hỏi lịch sự; nói trống không; không tự giới thiệu về bản thân; chưa giải thích thỏa đáng hoặc không giải thích cho bệnh nhân. Tỷ lệ này biến động từ 11,7 đến 22,58% [2], [5], [6].

Bệnh viện Nhi Trung ương, theo nghiên cứu của Lê Thanh Hải, Đỗ Mạnh Hùng và cộng sự trước đó cho thấy tỷ lệ hài lòng với thái độ phục vụ của điều dưỡng viên tại khoa Khám bệnh sau khi áp dụng 7 nhóm giải pháp can thiệp là trên 90%. Tuy nhiên, vẫn còn hiện tượng quát tháo/nói to với bệnh nhân/người nhà với 22,8% có phản ánh trước can thiệp và 5,8% sau can thiệp [1].

Nhằm đánh giá thường xuyên về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng qua đó có biện pháp can thiệp nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp cũng như cải thiện chất lượng dịch vụ hướng dẫn, tiếp đón tại bệnh viện. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm mục tiêu: Đánh giá kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên và nhân viên chăm sóc khách hàng tại khu vực tiếp đón - khoa Khám bệnh, bệnh viện Nhi Trung ương.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

Điều dưỡng viên và nhân viên chăm sóc khách hàng tại 06 vị trí tiếp đón, hướng dẫn tại khoa Khám bệnh - bệnh viện Nhi Trung ương tháng 1-2 năm 2016.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:

Cỡ mẫu theo công thức:

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

Trong đó: $p=50\%=0,5$ là tỷ lệ giả định số tình huống mà điều dưỡng viên/nhân viên CSKH có kỹ năng giao tiếp đạt.

$z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2=1,96^2$ là giá trị tra bảng với khoảng tin 95% cậy 2 phía

$d=0,1$ là giá trị sai số cho phép

Thay các giá trị trên được cỡ mẫu cần cho nghiên cứu $n = 97$ tình huống.

Quan sát kỹ năng giao tiếp

- Kỹ năng giao tiếp cơ bản chúng tôi áp dụng tiêu chuẩn trong nghiên cứu của tác giả Crawford và cộng sự (2009) [8].

Kỹ năng bao gồm có đánh giá về kỹ năng giao tiếp cơ bản gồm có 6 tiêu chuẩn: Giao tiếp bằng mắt, cử chỉ, thông tin cung cấp, giọng nói, sự cảm thông và sự lắng nghe. Theo thang đo này gồm không hiệu quả (mức độ kém), hiệu quả một phần (trung bình), hiệu quả và rất hiệu quả (mức độ tốt).

Việc đánh giá dựa vào bảng kiểm có sẵn, thông qua sự cảm nhận của học viên lớp “Đổi mới phong cách, nâng cao năng lực của Điều dưỡng viên” khi tiếp xúc với điều dưỡng viên/nhân viên CSKH tại vị trí tiếp đón, hướng dẫn tại khoa Khám bệnh.

- Quan sát việc xử lý tình huống: dựa trên các quy trình cung cấp thông tin, hướng dẫn và các tình huống giao tiếp giữa điều dưỡng viên/nhân viên CSKH với người bệnh/gia đình.

- Một số chỉ số quan sát gồm:

+ Chào người bệnh/người nhà

Bệnh viện Trung ương Huế

- + Khởi đầu cuộc giao tiếp.
- + Giải đáp thắc mắc/ giải thích lại khi khách hàng chưa hiểu.
- + Đặt câu hỏi để xác nhận khách hàng đã hiểu thông tin mình truyền đạt.

- + Đặt câu hỏi để xác nhận khách hàng đã hiểu thông tin mình truyền đạt.
- Việc đánh giá dựa trên các mức độ cảm nhận của khách hàng thông qua quan sát của học viên theo từng mức khác nhau.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Quan sát kỹ năng giao tiếp cơ bản

Kết quả Chỉ số đánh giá	Tốt		Trung bình		Kém	
	n =97	%	n =97	%	n =97	%
Giao tiếp bằng mắt	66	68,04	31	31,96	0	0
Cử chỉ	41	42,27	26	26,80	30	30,93
Thông tin cung cấp	87	89,69	8	8,25	2	2,06
Giọng nói	93	95,88	4	4,12	0	0
Sự cảm thông	87	89,69	10	10,31	0	0
Lắng nghe	85	87,63	12	12,37	0	0

Quan sát kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên và nhân viên chăm sóc khách hàng thông qua bảng kiểm với 7 kỹ năng giao tiếp: giọng nói chiếm tỷ lệ tốt chiếm tỷ lệ cao nhất với gần 96%, tiếp đến là sự cảm thông và việc cung cấp thông tin với gần 90%, thấp nhất là mức độ tốt qua giao tiếp bằng cử chỉ với 42,27%.

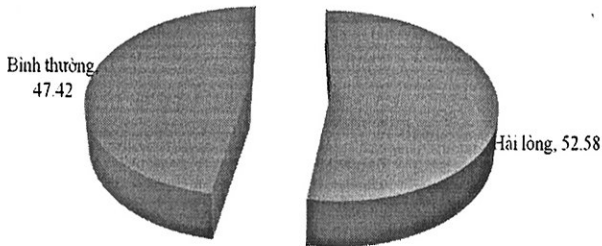
Quan sát cũng chỉ ra sự tồn tại yếu kém trong giao tiếp bằng cử chỉ và cung cấp thông tin.

Bảng 2. Quan sát xử lý tình huống trong giao tiếp

Kết quả Chỉ tiêu đánh giá	Tốt		Trung bình		Kém	
	n =97	%	n =97	%	n =97	%
Chào thân thiện	52	53,61	35	36,08	10	10,31
Khởi đầu cuộc giao tiếp	77	79,38	20	20,62	0	0,00
Giải đáp thắc mắc/giải thích lại khi khách hàng chưa hiểu	80	82,47	15	15,46	2	2,06
Đặt câu hỏi để xác nhận khách hàng đã hiểu thông tin mình truyền đạt	36	37,11	39	40,21	22	22,68
Đặt câu hỏi để xác nhận nhu cầu của khách hàng	34	35,05	31	31,96	32	32,99
Kết thúc buổi nói chuyện	42	43,3	47	48,45	8	8,25
Khi BN khóc liên tục, không hợp tác	60	61,86	37	38,14	0	0,00
Xử lý tình huống khi khách hàng làm sai	88	90,72	9	9,28	0	0,00
Xử lý tình huống khi nhân viên y tế sai	79	81,44	18	18,56	0	0,00
Xử lý tình huống khi khách hàng khiếu kiện, xung đột	90	92,78	7	7,22	0	0,00
Xử lý tình huống khi khách hàng lo lắng, bất an	88	90,72	9	9,28	0	0,00

Về xử lý tình huống mức độ tốt đạt cao nhất là xử lý khi khách hàng làm sai và khi khách hàng bất an với gần 91%. Trong khi đó việc đặt câu hỏi xác định nhu cầu của khách hàng chiếm tỷ lệ thấp nhất với mức độ tốt là 35,23%.

Quan sát cũng chỉ ra sự hạn chế: chào khách hàng, giải đáp thắc mắc, xác định nhu cầu khách hàng và kết thúc buổi nói chuyện.



Biểu đồ 1. Biểu hiện sự hài lòng của khách hàng

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy có 52,58% khách hàng có biểu hiện hài lòng (cười, gật đầu, cảm ơn,...), trong khi đó 47,42% số khách hàng bình thường (không có biểu hiện), nghiên cứu cũng chưa tìm thấy trường hợp nào có biểu hiện khó chịu.

IV. BÀN LUẬN

Theo Crawford đánh giá kỹ năng giao tiếp cơ bản bao gồm các kỹ năng giao tiếp có lời như cử chỉ, ánh mắt, các kỹ năng giao tiếp có lời bao gồm thông tin được cung cấp, giọng nói, sự cảm thông và lắng nghe [7].

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ giao tiếp không lời cử chỉ chỉ có 30,93% là kém, trong khi đó mức độ tốt bằng mắt là 68,04%. Về giao tiếp có lời phản ánh khách hàng về mức độ tốt việc cung cấp thông tin là 89,69%; giọng nói 95,88%, cách dùng từ 80,41%; sự cảm thông 89,69%; lắng nghe là 87,63%.

Đánh giá xử lý tình huống chào thân thiện mức độ tốt chiếm 53,61%; khởi đầu cuộc giao tiếp mức độ tốt 79,38%; giải đáp thắc mắc/giải thích lại khi khách hàng chưa hiểu mức độ tốt 82,47%; đặt câu hỏi để xác nhận khách hàng đã hiểu thông tin mình truyền đạt mức độ tốt 37,11%; đặt câu hỏi để xác nhận nhu cầu của khách hàng, kết thúc buổi nói

chuyện mức độ đạt mức độ tốt 43,30%; khi bệnh nhân khóc liên tục, không hợp tác đạt mức độ tốt 61,86%, xử lý tình huống khi khách hàng làm sai đạt mức độ tốt 90,72%, xử lý tình huống khi nhân viên y tế sai mức độ tốt 81,44%, xử lý tình huống khi khách hàng khiếu kiện, xung đột mức độ tốt đạt 92,78%, xử lý tình huống khi khách hàng lo lắng, bất an mức độ tốt đạt 90,72%.

Trong quan sát của chúng tôi tỷ lệ hài lòng nói chung về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên/nhân viên chăm sóc khách hàng vẫn còn chiếm tỷ lệ thấp 52,58%.

Theo Lê Thanh Hải, Đỗ Mạnh Hùng và cộng sự trước đó tại cũng tại khoa khám bệnh cho thấy điều dưỡng chủ động đón tiếp với thái độ niềm nở trước can thiệp là 93% sau can thiệp là 99,1%; thường xuyên trả lời khách hàng trước can thiệp 94,4%, sau can thiệp 98,6%; thường xuyên cung cấp thông tin đầy đủ về các dịch vụ điều trị tại bệnh viện trước can thiệp 86,4%, sau can thiệp 97,7%; thường xuyên lắng nghe lời kể của cha mẹ bệnh nhi và ân cần giải thích trước can thiệp là 88,3% sau can thiệp 96,3%, lịch sự, hòa nhã, động viên, an ủi, tôn trọng khách hàng trước can thiệp là 86,9% sau can thiệp là 98,6%; nghiên cứu cũng cho thấy tỷ lệ quát tháo trước can thiệp là 22,6% và sau can thiệp là 5,8% [1].

Sự khác biệt nghiên cứu của chúng tôi so với của Đỗ Mạnh Hùng là ở thang đo với các thang điểm là khác nhau. Do vậy, trước thực trạng giao tiếp còn hạn chế ở điều dưỡng viên/nhân viên chăm sóc khách hàng, thì việc thường xuyên tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên/nhân viên chăm sóc khách hàng là hết sức cần thiết.

Tham khảo nghiên cứu của Nguyễn Thị Hạ [4], khi tiến hành can thiệp tập huấn đánh giá trước và sau cho thấy giao tiếp của điều dưỡng có sự thay đổi. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ ĐDV có thái độ đón tiếp tận tình, chu đáo tăng từ 50,27% lên 51,22%; ĐDV giải thích về các thủ tục hành chính, nội quy tăng từ 89,21% lên 96,74%; ĐDV giải thích cho người bệnh biết về tình hình bệnh tật và hướng điều trị tăng từ 75,5% lên 92,77% [4].

Bệnh viện Trung ương Huế

Theo nghiên cứu của Hà Kim Phượng tại Nam Định có sự cải thiện đáng kể về kỹ năng giao tiếp khi các ĐDV được học tập các văn bản do bộ y tế ban hành; Tập huấn các nội dung về điều dưỡng viên do Sở y tế hướng dẫn; Thi giao lưu giữa các khoa trong bệnh viện. Kết quả cho thấy: ĐDV đón tiếp niềm nở tại khoa điều trị tăng từ 90% lên 98,3%; ĐDV giải thích khi làm thủ thuật tăng từ 83,4% lên 98,3%; Sự thông cảm của ĐDV với bệnh nhân tăng từ 83,4% lên 95% [2].

V. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp cơ bản mức độ tốt có tỷ lệ từ 42,27% đến 95,88%, xử lý tình huống giao tiếp mức độ tốt từ 35,05% đến 90,72%.

Vẫn còn một số kỹ năng chưa đạt trong giao

tiếp bao gồm: giao tiếp bằng cử chỉ, thông tin được cung cấp, chào khách hàng, giải đáp thắc mắc, xác định nhu cầu khách hàng và kết thúc buổi nói chuyện. Điều này có thể do công việc đặc thù tại khoa Khám bệnh, số lượng bệnh nhân và người nhà đông và thường có nhiều người cùng tham gia tình huống giao tiếp nên điều dưỡng viên/nhân viên CSKH sẽ khó có thể phát huy tất cả các kỹ năng giao tiếp cần có.

Từ kết quả này cho thấy cần thường xuyên duy trì tập huấn nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên, bên cạnh đó thực hiện tốt công tác kiểm tra, giám sát và nhắc nhở việc thực hiện kỹ năng ở điều dưỡng viên và các vị trí tiếp đón, hướng dẫn tại bệnh viện. Chúng tôi sẽ cân nhắc và sử dụng bảng kiểm quan sát phù hợp với công việc đặc thù của nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thanh Hải, Đỗ Mạnh Hùng (2013), Sự hài lòng của khách hàng về thái độ phục vụ bệnh nhân của điều dưỡng viên tại bệnh viện Nhi Trung ương, *Tạp chí Y học Thực hành – Bộ Y tế*, 11(893)/2013, tr.139- 143.
2. Hà Thị Kim Phượng (2007), Đánh giá hiệu quả của chương trình nâng cao kỹ năng giao tiếp cho Điều dưỡng - Kỹ thuật viên Bệnh viện Tâm thần tỉnh Nam Định, *Hội nghị khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ III*, tr. 40– 47.
3. Hoàng Tiến Thắng (2010), Đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú thông qua kỹ năng giao tiếp của Điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây, *Hội nghị khoa học Điều dưỡng Nhi khoa toàn quốc lần thứ VII*, tr. 142– 47.
4. Nguyễn Thị Hạ và cộng sự (2007), Tăng cường biện pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp cho Điều dưỡng tại các Bệnh viện ngành Y tế Bắc Giang, tiếp bao gồm: giao tiếp bằng cử chỉ, thông tin được cung cấp, chào khách hàng, giải đáp thắc mắc, xác định nhu cầu khách hàng và kết thúc buổi nói chuyện. Điều này có thể do công việc đặc thù tại khoa Khám bệnh, số lượng bệnh nhân và người nhà đông và thường có nhiều người cùng tham gia tình huống giao tiếp nên điều dưỡng viên/nhân viên CSKH sẽ khó có thể phát huy tất cả các kỹ năng giao tiếp cần có.
5. Nguyễn Thị Linh (2007), Đánh giá kỹ năng giao tiếp trong điều trị, chăm sóc, phục vụ người bệnh tại bệnh viện tỉnh Ninh Thuận năm 2006, *Hội nghị khoa học Điều dưỡng toàn quốc lần thứ III*, tr.176– 180.
6. Trần Thị Kim Liên và cộng sự (2010), Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh tại Bệnh viện Tim Hà Nội giai đoạn 2007 - 2010, *Hội nghị khoa học Điều dưỡng Nhi khoa toàn quốc lần thứ VII*, tr.71- 83.
7. Crawford, P., Aubeeluck, A., Brown, B., Cotrel-Gibbons (2009), An evaluation of a DVD trigger based assessment of communication and care delivery skills, *Nurse Education Today*, 29(4), pp. 456- 463.