

## KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH HÀ TĨNH NĂM 2011

Nguyễn Hồng Lam<sup>1</sup>, Trần Thị Thảo<sup>1</sup>, Trần Sỹ Thắng<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

Sự hài lòng của người bệnh tỉ lệ thuận với sự phát triển và tăng trưởng của bệnh viện. Tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh trong những năm gần đây mặc dù hoạt động giao tiếp đã được quan tâm bằng các hình thức tập huấn, hội thi nhưng vẫn còn không ít sự phàn nàn của người bệnh, người nhà người bệnh, về vấn đề giao tiếp. Mục tiêu: Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của người điều dưỡng đối với bệnh nhân.

**Phương pháp nghiên cứu:** 120 bệnh nhân đang điều trị nội trú, được chọn ngẫu nhiên từ ngày thứ 3 trở đi, tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh. phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang. Phỏng vấn điền phiếu điều tra sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của người điều dưỡng.

**Kết quả:** Thái độ điều dưỡng tiếp đón bệnh nhân tận tình chu đáo 50%; Điều dưỡng không tự giới thiệu về mình 60%; Điều dưỡng không giải thích thủ tục hành chính và nội quy bệnh viện là 57%; 60% bệnh nhân cho rằng người điều dưỡng đã không hướng dẫn; 50% điều dưỡng hướng dẫn cụ thể sử dụng thuốc.

**Kết luận:** Mức độ hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp là chưa tốt đối với đa số điều dưỡng trong các khoa lâm sàng. Điều dưỡng quá coi trọng về công tác chuyên môn mà ít để ý tới tinh thần thái độ kỹ năng giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh.

### ABSTRACT

#### SURVEY OF PATIENT SATISFACTION ON COMMUNICATION SKILLS OF NURSES TO PATIENTS

Nguyen Hong Lam<sup>1</sup>, Tran Thi Thao<sup>1</sup>, Tran Sy Thang<sup>1</sup>

Patient satisfaction is proportional to the development and growth of the hospital. At the General Hospital of Ha Tinh province in recent years although the interaction was interested in the forms of training, the contest but still not a few complaints from patients, family members of patients, the communication problems.

**Objective:** Survey of patient satisfaction on communication skills of nurses to patients.

**Methods:** 120 patients receiving inpatient treatment, were randomly selected from the 3rd day back at the clinical department of Ha Tinh province Hospital. Method of cross-sectional descriptive study. Interview fill out satisfaction surveys of patients about the communication skills of nursing.

**Results:** The attitude of nurses caring welcome thoughtful patients: 50%. Nursing does not introduce their own: 60%. Nursing does not explain the administrative procedures and internal rules of the hospital was 57% and 60% of the nursing staff that were not guided and 50% nursing specific guidance on the drug.

1. Phòng điều dưỡng, BVĐK tỉnh Hà Tĩnh

**Conclusion:** The level of patient satisfaction on communication skills is not good for the majority of nurses in the clinical departments. Nurses work so seriously that few noticed the professional attitude to communication skills with patients and the patients.

**I. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Việc hài lòng của người bệnh là tài sản của bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh tỉ lệ thuận với sự phát triển và tăng trưởng của bệnh viện. Không làm hài lòng, bệnh viện sẽ nghèo dần vì mất người bệnh tiềm năng, uy tín suy giảm và khiếu kiện gia tăng.

Giao tiếp là quá trình trao đổi, sự chia sẻ thông tin, ý nghĩ, tình cảm với một hoặc nhiều người. Giao tiếp là một nghệ thuật cũng giống như bất kỳ năng lực nghệ thuật khác, nó đòi hỏi huấn luyện và kỹ thuật. Qua quá trình thực hành sẽ nâng cao kỹ năng giao tiếp. Việc không ngừng nhận biết ở chỗ nào những lỗi làm giao tiếp có thể mắc phải, cũng giúp nâng cao nghệ thuật giao tiếp.

Tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh trong những năm gần đây mặc dù hoạt động giao tiếp đã được quan tâm bằng các hình thức tập huấn, hội thi nhưng vẫn còn không ít sự phàn nàn của người bệnh, người nhà người bệnh, về vấn đề giao tiếp. Xuất phát từ lý do đó tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này nhằm khảo sát sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của người điều dưỡng đối với bệnh nhân.

**II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

**2.1. Đối tượng nghiên cứu**

Tiêu chuẩn chọn đối tượng: 120 bệnh nhân đang điều trị nội trú, được chọn ngẫu nhiên từ ngày thứ 3 trở đi, tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh. Từ ngày 5 tháng 8 năm 2011 đến ngày 5 tháng 9 năm 2011.

**2.2. Phương pháp nghiên cứu**

Áp dụng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang.

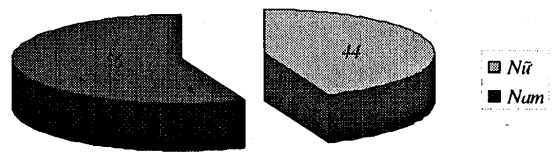
Xử lý số liệu theo phương pháp thống kê Y học thông thường.

Phỏng vấn điền phiếu điều tra sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của người điều dưỡng như sau: Thái độ tiếp đón của điều dưỡng đối với bệnh nhân, Điều dưỡng giới thiệu về mình,

giải thích thủ tục hành chính, nội quy của bệnh viện và hướng dẫn và giải thích về chế độ chăm sóc và phòng bệnh. Điều dưỡng hướng dẫn cách sử dụng thuốc, thông báo giải thích và động viên người bệnh khi tiêm thuốc và thực hiện các kỹ thuật chăm sóc.

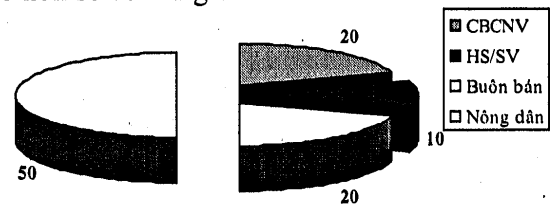
**III. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN**

**3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu**



Biểu đồ 1. Phân bố giới tính

Nhận xét: Tỷ lệ nam giới được phỏng vấn (56%) cao hơn so với nữ giới.



Biểu đồ 2. Phân bố nghề nghiệp

Nhận xét: Số người bị bệnh chiếm tỷ lệ cao nhất là nông dân (50%). Có thể do lao động nặng, những công việc nguy hiểm, các tai nạn gây thương tích chủ quan về bảo hộ lao động, điều kiện chăm sóc sức khỏe không tốt, thường ít quan tâm về bệnh tật và cách phòng bệnh cho bản thân mình vì điều kiện kinh tế.

**3.2. Sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của người điều dưỡng.**

Bảng 1. Thái độ tiếp đón người bệnh

Thái độ của người điều dưỡng	n	%
Khản trương nhanh chóng	14	12
Tận tình chu đáo	60	50
Thờ ơ, lạnh lùng	10	08
Bình thường không có biểu cảm	36	30
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Nhận xét: Thái độ điều dưỡng khản trương,

## Bệnh viện Trung ương Huế

nhánh chóng 12%, tận tình chu đáo 50%, bình thường không có biểu cảm 30%, thờ ơ lạnh lùng 8%. Nói lên người điều dưỡng tận tình, chu đáo nhưng trong đó có một số tương đối lớn điều dưỡng chưa khẩn trương và bình thường không có biểu cảm.

*Bảng 2. Điều dưỡng giới thiệu về mình*

Điều dưỡng giới thiệu về mình	n	%
Đầy đủ, cụ thể	19	16
Không rõ ràng, không đầy đủ	29	24
Không giới thiệu	72	60
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

*Nhận xét:* Điều dưỡng tự giới thiệu về mình đầy đủ cụ thể 16%, không rõ ràng 24%, không giới thiệu 60%, nói lên rằng người điều dưỡng chưa coi trọng tự giới thiệu và e ngại giới thiệu về mình là điều dưỡng.

*Bảng 3. Thái độ phổ biến thủ tục hành chính và nội quy của bệnh viện cho người bệnh*

Thái độ phổ biến về thủ tục hành chính	n	%
Giải thích dễ nghe, dễ hiểu	40	33
Giải thích dài dòng	12	10
Không giải thích	68	57
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

*Nhận xét:* Điều dưỡng giải thích thủ tục hành chính và nội quy bệnh viện, cụ thể rõ ràng 33%, dài dòng khó hiểu 10%, không giải thích là 57%, chứng tỏ rằng đa số người điều dưỡng không làm tốt nhiệm vụ này.

*Bảng 4. Kỹ năng hướng dẫn cho người bệnh chế độ chăm sóc và phòng bệnh*

Hướng dẫn	n	%
Cụ thể dễ thực hiện	24	20
Hướng dẫn không cụ thể	24	20
Không hướng dẫn	72	60
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

*Nhận xét:* 20% bệnh nhân cho rằng người điều dưỡng đã hướng dẫn và giải thích cho bệnh nhân về chế độ chăm sóc và phòng bệnh, 20% chưa hướng dẫn cụ thể, 60% không hướng dẫn. Điều này chứng tỏ rằng người điều dưỡng chưa làm tốt công tác hướng dẫn chế độ chăm sóc và phòng bệnh.

*Bảng 5. Hướng dẫn cách sử dụng thuốc cho người bệnh*

Hướng dẫn	n	%
Hướng dẫn cụ thể	60	50
Hướng dẫn không rõ ràng	24	20
Không hướng dẫn	36	30
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

*Nhận xét:* 50% điều dưỡng hướng dẫn cụ thể sử dụng thuốc, 20% hướng dẫn không rõ ràng và không hướng dẫn 30%. Như vậy 50% người điều dưỡng chưa hoàn thành nhiệm vụ đặc biệt quan trọng này.

*Bảng 6. Thái độ thông báo, giải thích, động viên người khi tiêm thuốc và thực hiện các kỹ thuật chăm sóc*

Thái độ	n	%
Thông báo giải thích rõ ràng những việc sắp làm	60	50
Động viên, an ủi người bệnh	24	20
Không giải thích, động viên	36	30
Lạnh lùng, cáu gắt	0	0
<b>Tổng cộng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

*Nhận xét:* Thông báo giải thích rõ ràng những việc sắp làm 50%, động viên, an ủi người bệnh 20%. Không giải thích, động viên còn khá nhiều chiếm đến 30%.

## IV. KẾT LUẬN

Qua khảo sát 120 người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh, tôi rút ra một số kết luận như sau:

- Thái độ điều dưỡng tiếp đón bệnh nhân tận tình chu đáo 50%.

- Điều dưỡng không tự giới thiệu về mình 60%.

- Điều dưỡng không giải thích thủ tục hành chính và nội quy bệnh viện là 57%;

- 60% bệnh nhân cho rằng người điều dưỡng đã không hướng dẫn.

- 50% điều dưỡng hướng dẫn cụ thể sử dụng thuốc.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Ngô Toàn Định (2002), *Kỹ năng giao tiếp Thông tin điều dưỡng số 14*.
2. Bộ Y tế (2004), *Tài liệu quản lý điều dưỡng*, NXB Y học.
3. Trường Đại học Y Dược Huế (2010), *Tập san Khoa Điều dưỡng - 10 năm*.
4. Trường Đại học Y - Dược Huế (2005), *Tài liệu quản lý điều dưỡng*.