

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH SAU TẬP HUẤN “NÂNG CAO KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH” TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG ƯƠNG THÁI NGUYÊN

Nguyễn Thị Thu¹

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện qua việc phỏng vấn 120 bệnh nhân của 4 khoa: Nội, Ngoại, Sản và khoa Khám bệnh

Mục đích: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với ứng xử của điều dưỡng trước và sau khi được tập huấn.

Phương Pháp: Trước tập huấn phỏng vấn 60 BN tại 4 khoa Nội - Ngoại- Sản- Khoa Khám bệnh. Sau đó tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử đối với người bệnh cho Điều dưỡng của 4 khoa. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh sau tập huấn trong vòng 6 tháng. Tiêu chí đánh giá: thái độ đón tiếp, sự cảm thông chia sẻ, hướng dẫn, giải thích của Điều dưỡng, thái độ thực hành khi chăm sóc.

Kết quả: Trước tập huấn rất hài lòng của người bệnh là 85% sau tập huấn tăng lên 95%.

Kết luận: Tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp đã cải thiện đáng kể khả năng giao tiếp và ứng xử của Điều dưỡng, làm người bệnh hài lòng.

ABSTRACT

EVALUATED THE PATIENTS' SATISFACTIONS WITH NURSES BEFORE AND AFTER TRAINING ELEVATE COMMUNICATION SKILLS AT THAI NGUYEN CENTRAL GENERAL HOSPITAL

Nguyen Thi Thu¹

Description, cross section research by interview 120 patients of 4 departments of Thai Nguyen Central General Hospital.

Aim: Evaluated the patients' satisfactions with nurses before and after training elevate communication skills.

Methods: Before training interview 60 patients at 4 department: Internal dept- Surgical dept- Obstetrics dept and Vetted dept. After the course training, from 3 to 6 months, we reinterview 60 another patients.

Results: Before training, only 85% of patients satisfied with nurses, but it increased up to 95% after training.

Conclusion: Training about communication skill enhancement dramatically ameliorated communication skill and behaviour of nursing, make agreeable patient.

1. Phòng Điều dưỡng, BVĐK TW Thái Nguyên

Bệnh viện Trung ương Huế

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là nghệ thuật trong ngành y tế, là kỹ năng trao đổi tiếp xúc qua lại giữa các cá thể con người, nhằm đáp ứng các nhu cầu vật chất- tinh thần của người bệnh. Đối với điều dưỡng, giao tiếp giúp thu thập chia sẻ thông tin và mang lại hiệu quả thành công trong cuộc sống, trong công tác.

Nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc toàn diện người bệnh, Hội điều dưỡng Việt Nam đã ban hành “10 tiêu chuẩn văn hoá nghề nghiệp của giao tiếp điều dưỡng”. Giao tiếp của cán bộ y tế là yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của người bệnh điều trị tại bệnh viện. Hiện nay vấn đề giao tiếp của điều dưỡng vẫn chưa làm cho người bệnh hài lòng và là nguyên nhân của mọi trách cứ, phiền hà.

Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên là bệnh viện hạng 1 đóng tại khu vực phía Bắc. Mục tiêu phấn đấu đến năm 2020 bệnh viện trở thành một trung tâm khoa học và điều trị đạt tầm quốc gia và có tính hội nhập cao. Góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc toàn diện người bệnh, bệnh viện thường xuyên quan tâm đến việc đào tạo rèn luyện đội ngũ điều dưỡng. Qua kiểm tra đánh giá năm 2009 tỷ lệ bệnh nhân phản nản về giao tiếp của điều dưỡng còn cao, bản thân các điều dưỡng thấy mình cần được nâng cao kiến thức về kỹ năng giao tiếp, nhu cầu cần được tập huấn đến 40%. Từ nhu cầu trên phòng Điều dưỡng đã tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp - ứng xử đối với người bệnh cho điều dưỡng các khoa nhằm cải thiện kỹ năng giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng đối với người bệnh. Để đánh giá được sự thay đổi của điều dưỡng, hiệu quả của tập huấn chúng tôi tiến hành nghiên cứu nhằm mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh sau tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp- ứng xử của điều dưỡng đối với người bệnh.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- + Bệnh nhân của 4 khoa: Nội, Ngoại, Sản, Khoa khám bệnh (120 bệnh nhân)
- + Tiêu chuẩn lựa chọn: Bệnh nhân sắp ra viện

của 3 Khoa Nội, Ngoại, Sản và bệnh nhân đến khám tại phòng khám Nội của Khoa Khám bệnh từ tháng 6/2010.

- + Thời điểm trước tập huấn: 60 bệnh nhân
- + Thời điểm sau tập huấn: 60 bệnh nhân
- + Phòng vấn bệnh nhân sau tập huấn trong vòng 3 đến 6 tháng.
- + Tiêu chuẩn loại trừ: Bệnh nhân không tự nguyện tham gia.

2.2. Thời gian và địa điểm: từ 02/2010 đến 10/2010 tại BVĐK Trung ương Thái Nguyên.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang
- Chọn mẫu ngẫu nhiên.

2.4. Chỉ tiêu nghiên cứu

Mức độ hài lòng của người bệnh với giao tiếp ứng xử của điều dưỡng

Nội dung phiếu phỏng vấn bệnh nhân:

- + Chào hỏi
- + Thái độ đón tiếp
- + Hướng dẫn chu đáo qui trình khám bệnh
- + Mức độ gây phiền hà cho bệnh nhân
- + Thời gian chờ đợi
- + Mức độ cảm thông chia sẻ của điều dưỡng viên với bệnh nhân
- + Thái độ giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng viên khi khám bệnh, chăm sóc bệnh nhân.

- + Hướng dẫn, giải thích của điều dưỡng viên

2.5. Kỹ thuật thu thập số liệu

Dùng phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh: Phát phiếu bệnh nhân tự điền, không cần ghi tên bệnh nhân để hạn chế đánh giá thiếu khách quan tổng điểm 25 câu mỗi câu 2 điểm nếu hài lòng từng nội dung giao tiếp, nếu không hài lòng 0 điểm, không có điểm trừ.

2.6. Phương pháp tiến hành

Tháng 3/2010 lấy phiếu thăm dò trước tập huấn, tháng 4 tập huấn cho tất cả điều dưỡng của 4 khoa; tập huấn chia làm 3 đợt mỗi đợt 1/3 số lượng điều dưỡng, theo nội dung nâng cao kỹ năng giao tiếp của Bộ Y tế và Hội Điều dưỡng Việt Nam. Tháng 6 lấy phiếu đánh giá lần 2: vào chiều thứ ba, thứ năm điều dưỡng trưởng là các nghiên cứu viên lấy danh sách bệnh nhân tại 3 khoa Nội, Ngoại, Sản sau đó

phát phiếu xin ý kiến bệnh nhân. Tại khoa Khám bệnh, nghiên cứu viên phát phiếu xin ý kiến cho người bệnh (đã được khám bệnh) của các phòng khám Nội. Bệnh nhân đọc và tự điền vào phiếu điều tra. Thu phiếu điều tra ngay sau mỗi buổi chiều cho đến khi đủ 60 phiếu.

2.7. Xử lý số liệu: Số liệu thu thập được xử lý bằng thuật toán thống kê thông thường.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1. Đặc điểm của nhóm bệnh nhân tham gia nghiên cứu

Các đặc điểm đối tượng (n=120)		n	%
Giới	Nam	58	48,3
	Nữ	62	51,7
Nơi ở	Thành thị	80	66,7
	Nông thôn	36	30,0
	Miền núi	4	3,3
Nghề	Nông dân	98	81,7
	Công chức	18	15,0
	Khác	4	3,3
Tuổi trung bình	Nam	44,6 ± 18,9	
	Nữ	35,7 ± 13,0	

Nhận xét: Nhóm bệnh nhân đến khám nằm viện được phỏng vấn có tỷ lệ nam/ nữ gần tương đương: nữ 51,7%, nam 48,3 %; Nơi ở sống ở thành phố là chủ yếu 66,7%; Nghề nghiệp chủ yếu là nghề nông 81,7%. Tuổi trung bình của nhóm bệnh nhân: nam: 44,6±18,9, nữ: 35,7±13,0)

Bảng 3.2. Thực hành giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng viên tại khoa khám bệnh

Tiêu chí đánh giá		Trước tập huấn		Sau tập huấn	
		n	%	n	%
Thái độ đón tiếp	Niềm nở	50	83,3	59	98,3
	Bình thường	10	16,7	1	1,7
Hướng dẫn quy trình khám bệnh	Đầy đủ	51	85,0	57	95,0
	Không đầy đủ	9	15,0	3	5,0
Điều dưỡng gây phiền hà	Có	19	31,7	6	10,7
	Không	41	68,3	54	89,3
Mời khám đúng thứ tự	Có	59	98,3	59	98,3
	Không	1	1,7	1	1,7
Được giải thích, trả lời câu hỏi	Cặn kẽ	55	91,7	58	96,0
	Chưa cặn kẽ	5	8,3	2	4,0
Thời gian chờ đợi	Chấp nhận được	49	81,7	51	85,0
	Bình thường	5	8,3	6	10,0
	Quá lâu	6	10,0	3	5,0

Bệnh viện Trung ương Huế

Nhận xét: Sau tập huấn thái độ niềm nở của điều dưỡng được đánh giá tăng lên từ 83% đến 98%. Việc thực hành của điều dưỡng được đánh giá tốt là: hướng dẫn, đón tiếp tăng từ 85,0 % lên 95,0%. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá là điều dưỡng hướng dẫn, giải thích thắc mắc cho người bệnh tốt tăng từ 91,7% tăng lên 96,0%. Tỷ lệ đánh giá điều dưỡng gây phiền hà từ 31,7% trước tập huấn thì sau tập huấn chỉ còn 10,7%.

Bảng 3.3. Hướng dẫn, giải thích, cảm thông chia sẻ của điều dưỡng đối với người bệnh tại 3 khoa (Sàn, Nội, Ngoại)

Tiêu chí đánh giá		Trước tập huấn		Sau tập huấn	
		n	%	n	%
Lắng nghe bệnh nhân khi khám, hỏi bệnh	Có	58	96,7	59	98,0
	Không	2	3,3	1	2,0
Cảm thông, chia sẻ với bệnh nhân	Có	56	93,3	58	96,0
	Không	4	6,7	2	4,0
Hướng dẫn, giải thích thuốc cho bệnh nhân	Có	58	96,7	59	98,3
	Không	2	3,3	1	1,7

Nhận xét: Bệnh nhân đánh giá cao về thực hành kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên, sự cảm thông chia sẻ tăng từ (93,3-96, %). Tỷ lệ bệnh hài lòng về việc giải thích về thuốc của điều dưỡng (trước tập huấn 96,7% tăng sau tập huấn là 98%). Điều dưỡng lắng nghe bệnh nhân tăng từ 96,7 đến 98%. Đây là một kỹ năng giao tiếp rất cần thiết cho điều dưỡng.

Bảng 3.4 Tỷ lệ người bệnh hài lòng khi vào khoa điều trị về đón tiếp và hướng dẫn giải thích của điều dưỡng 3 khoa

Tiêu chí đánh giá		Trước tập huấn		Sau tập huấn	
		n	%	n	%
Hướng dẫn BN xét nghiệm	Có	58	96,7	59	98,0
	Không	2	3,3	1	2,0
Đón tiếp bệnh nhân khi vào khoa	Kịp thời	56	93,3	59	98,0
	Lâu	4	6,7	1	2,0
Đo mạch, huyết áp và nhiệt độ cho BN	Có	58	96,7	59	98,0
	Không	2	3,3	1	2,0
Giải thích về bệnh, sử dụng thuốc cho BN	Có	41	68,3	58	96,0
	Không	19	31,7	2	3,0

Nhận xét: Bệnh nhân đánh giá cao về đón tiếp của điều dưỡng viên tăng từ (93,3 lên 98, %). Tỷ lệ bệnh hài lòng về việc giải thích của điều dưỡng cao (trước tập huấn 68,3% tăng sau tập huấn là 96%).

Bảng 3.5. Đánh giá chung mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với thái độ ứng xử, thực hành của điều dưỡng viên 4 khoa.

Mức độ	Trước tập huấn		Sau tập huấn	
	n	%	n	%
Rất hài lòng	51	85,0	57	95,0
Hài lòng	6	10,0	2	3,3
Không hài lòng	3	5,0	1	1,7

Nhận xét: Sau khi được tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp - ứng xử đối với người bệnh cho thấy tỷ lệ rất hài lòng tăng lên từ 85% đến 95%. Tỷ lệ không hài lòng đã giảm xuống đáng kể chỉ còn 1,7%.

IV. BÀN LUẬN

Qua phỏng vấn 120 người bệnh đến khám và điều trị tại khoa khám bệnh và 3 khoa của Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên vào thời điểm trước và sau tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử và thực hành của điều dưỡng viên đã có nhiều tiến bộ sau khi được tập huấn. Với kết quả trên khẳng định rằng vấn đề giao tiếp đang là nhu cầu thiết yếu đặt ra và phải được duy trì thực hiện thường xuyên trong toàn bệnh viện nói chung và khối điều dưỡng nói riêng bởi điều dưỡng là người trực tiếp chăm sóc tiếp xúc từ khi người bệnh vào viện, nằm viện đến khi ra viện.

- Về tinh thần thái độ của điều dưỡng: chủ yếu người bệnh (98,3%) đánh giá là chu đáo, niềm nở. Tuy nhiên vẫn còn gần 2% cho là bình thường.

- Việc giải thích rõ ràng, hướng dẫn chu đáo của điều dưỡng sẽ giúp cho người bệnh yên tâm và giúp hợp tác tốt với công tác chăm sóc điều trị của thầy thuốc, điều dưỡng. Theo kết quả nghiên cứu chúng tôi thấy người bệnh được giải thích về bệnh và hướng dẫn thuốc đã tăng rất cao (từ 68,3% trước tập huấn đến sau tập huấn là 96%).

- Giao tiếp của điều dưỡng đáp ứng rất tốt với sự rất hài lòng của người bệnh (95%). Còn 4% là hài lòng. Chỉ còn có 1% số người bệnh được hỏi là không hài lòng. Như vậy chúng ta vẫn cần phải nỗ lực hơn nữa để nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt 100%. Giúp cho

người bệnh thấy yên tâm khi bước chân đến bệnh viện cảm thấy ấm áp như gia đình. Để xóa đi mặc cảm là khi vào bệnh viện là kinh khủng và sợ hãi, lo lắng. Chính vì vậy vấn đề giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng đối với người bệnh luôn luôn được tập huấn thường xuyên, liên tục với những nội dung hình thức phong phú như tọa đàm, thi sân khấu...

Vấn đề giao tiếp của điều dưỡng, hộ sinh là yếu tố rất quan trọng. Giao tiếp tốt sẽ giúp chúng ta thu thập thông tin từ phía người bệnh, nó phản ánh được tâm tư, nguyện vọng chính đáng của người bệnh khi họ đến khám và điều trị tại bệnh viện, từ đó sẽ giúp cho việc chẩn đoán, điều trị, chăm sóc được tốt hơn. Sẽ hình thành mối quan hệ mật thiết gắn gũi giữa điều dưỡng, hộ sinh với người bệnh. Họ cảm nhận được tôn trọng được quan tâm, được chia sẻ, được cảm thông. Đó chính là liều thuốc bổ quý giá nhất giúp họ tin tưởng, yên tâm điều trị và nhanh chóng hồi phục sức khỏe.

V. KẾT LUẬN

Thực tế qua kết quả nghiên cứu cho thấy sau tập huấn điều dưỡng đã thực hiện tốt về giải thích về bệnh, hướng dẫn cho uống thuốc tăng lên làm người bệnh yên tâm hơn và hài lòng (từ 85,0% tăng lên là 95%). Sự cảm thông chia sẻ của điều dưỡng là tốt lên nhiều (từ 93,3 tăng lên 96%). Sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng trong công tác chăm sóc người bệnh đạt 99%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2001), *Quy định về chế độ giao tiếp trong các cơ sở khám chữa bệnh kèm theo Quyết định số 4031/2001/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế.*
2. Bộ Y tế (2008), *Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế ban hành kèm theo Quyết định số 29/2008 (QĐ-BYT ngày 18 tháng 8 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Y tế).*
3. Nguyễn Văn Hiến (2007), *Giáo dục và nâng cao sức khỏe*, Khoa Y tế công cộng, Bộ môn Giáo dục sức khỏe
4. Kỹ yếu công trình nghiên cứu khoa học bệnh viện Bạch Mai năm (2007), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đến khám bệnh tại viện các bệnh truyền nhiễm và nhiệt đới quốc gia.*
5. *Thông tin điều dưỡng* (2008), 34, tr.12.
6. Quản lý điều dưỡng (2008), *Mô hình giao tiếp giữa điều dưỡng và bệnh nhân*, tr.313.