

ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN, GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ CƠ SỞ 2

Nguyễn Thị Hoài Trang¹, Nguyễn Thị Mai Hương¹,
Lê Thị Hòa¹, Nguyễn Thị Phương Thanh¹, Hoàng Xuân Thắng¹

DOI: 10.38103/jcmhch.2020.63.16

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Tư vấn giáo dục sức khỏe là một trong những nhiệm vụ của người điều dưỡng.

Mục tiêu: 1. Mô tả hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe của điều dưỡng tại các khoa lâm sàng và đánh giá hài lòng của người bệnh về công tác tư vấn giáo dục sức khỏe. 2. Đánh giá kỹ năng tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh của điều dưỡng.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang. Khảo sát ý kiến của 196 người bệnh (NB), tại 13 khoa lâm sàng tại thời điểm xuất viện. Thu thập dữ liệu với bộ câu hỏi được thiết kế sẵn.

Kết quả: Tham gia tư vấn giáo dục sức khỏe gồm 100% là người bệnh, có trình độ dưới phổ thông (53,1%). Tỷ lệ điều dưỡng thực hiện các nội dung tư vấn giáo dục sức khỏe đạt hiệu quả khác nhau. Trong đó, việc hướng dẫn giải thích của điều dưỡng trước khi làm các thủ thuật, tiêm truyền, các kỹ thuật cận lâm sàng như: siêu âm, X quang, nội soi đạt tỷ lệ cao nhất (97,5%). NB đánh giá kỹ năng của điều dưỡng trong buổi tư vấn giáo dục sức khỏe nói to, rõ ràng, thu hút người nghe, nội dung phù hợp và truyền đạt dễ hiểu đạt 100%. Tuy nhiên, vẫn còn 63,3% NB đánh giá buổi tư vấn thiếu hình ảnh minh họa. Hình thức tư vấn giáo dục sức khỏe cá nhân được sử dụng nhiều hơn hình thức tư vấn giáo dục sức khỏe theo nhóm.

Kết luận: Hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe được NB đánh giá cao (có đến 95,9% NB hài lòng và rất hài lòng khi tham gia buổi tư vấn giáo dục sức khỏe tại các khoa lâm sàng); nghiên cứu cho thấy cần phải có sự chuẩn bị về tài liệu cho hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe, có hình ảnh minh họa để NB nắm được nội dung rõ ràng. Đồng thời, tăng cường kiểm tra, giám sát để hoạt động này đạt hiệu quả cao hơn.

Từ khóa: Tư vấn giáo dục sức khỏe, sự hài lòng, điều dưỡng, người bệnh.

ABSTRACT

ASSESSMENT OF CONSULTANCY AND EDUCATION ACTIVITIES FOR PATIENTS AT HUE CENTRAL HOSPITAL 2nd BRANCH

Nguyen Thi Hoai Trang¹, Nguyen Thi Mai Huong¹,
Le Thi Hoa¹, Nguyen Thi Phuong Thanh¹, Hoang Xuan Thang¹

Background: The educational health consulting is one of the duties of nurses. This study aims to describe the educational health consultancy activities of nurses at clinical departments and assess the

1. Bệnh viện Trung ương
Huế cơ sở 2

- Ngày nhận bài (Received): 12/5/2020; Ngày phản biện (Revised): 30/05/2020;
- Ngày đăng bài (Accepted): 01/07/2020
- Người phản hồi (Corresponding author): Nguyễn Thị Hoài Trang
- Email: hoaitrang45@gmail.com ; ĐT: 0974621147

satisfaction of patients on the educational health consultancy activities at Hue Central Hospital - 2nd Branch, and to assess educational and counselling skills of nurses on patients in clinical departments.

Method and object: *This is a descriptive cross-sectional study. We surveyed on 196 patients in 13 clinical departments at the time of being discharged from the hospital. Collect data via the questionnaire.*

Results: *Of all participants, lower-secondary level was 53.1%. There were effective differences among the rate of nurses in implementing educational health consultancy. In particular, the instruction and explanation of nurses before procedures including infusion, subclinical techniques such as ultrasound, X ray and endoscopy reached the highest rate with 97.5%. Patients highly appreciated skills of the nurses that were easy to listen, clearly, attractive, attentive and the content of activity as suitable and achieves 100%. However, 63.3% of patients showed that the consultation session lacked of illustrating images. The personal educational health consultancy activity was used more than the group one.*

Conclusion: *Educational health consultancy activities is highly appreciated with 95.9% of patients being satisfied and highly satisfied. The research showed that it is necessary to prepare documents for the activities with illustrating images for participants to understand the content clearly. In addition, there are needs in increasing the inspection and supervision of the activities to achieve greater efficiency.*

Key words: *Educational health consultancy, Satisfied, Nurses, Patients.*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác tư vấn giáo dục sức khỏe có vai trò quan trọng trong chăm sóc sức khỏe, góp phần giúp cho người bệnh đạt được sức khỏe tốt nhất. Tại các cơ sở y tế thông qua tư vấn giáo dục sức khỏe điều dưỡng cung cấp cho NB những kiến thức về bệnh tật, cách phòng ngừa để phối hợp tốt trong công tác chăm sóc sức khỏe, điều trị và phát hiện sớm các biến chứng giúp cho việc điều trị đạt hiệu quả cao, giảm gánh nặng cho gia đình và Xã hội. Nội dung này được quy định tại Thông tư 07/2011/TT-BYT ngày 26 tháng 01 năm 2011 về việc hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.

Thực tế công tác tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh chưa được chủ động, thiếu chuyên nghiệp trong khi nhu cầu tư vấn giáo dục sức khỏe của người bệnh ngày càng tăng, người bệnh cần có thêm kiến thức để tự theo dõi, chăm sóc và phối hợp với nhân viên y tế trong quá trình điều trị tại bệnh viện.

Trên thế giới cũng như ở Việt Nam một số nghiên cứu của các bệnh viện như năm 2006 nghiên cứu của Muntlin tại Thụy Điển, trong đó có hơn 20% NB không nhận được những thông tin về cách tự chăm sóc từ điều dưỡng; năm 2015 tại Bệnh viện

phổ Trung ương việc đánh giá chung hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe chỉ đạt 50,2%; năm 2019 Bệnh viện Nhi Trung ương có đến 25% người nhà người bệnh không được hướng dẫn hoặc hướng dẫn không rõ ràng về các tiện ích của bệnh viện và cách chăm sóc trẻ tại nhà.

Tại Bệnh viện Trung ương Huế Cơ sở 2 chưa có một nghiên cứu nào đánh giá hiệu quả của hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này nhằm mục tiêu:

1. *Mô tả hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe của điều dưỡng tại các khoa lâm sàng và đánh giá hài lòng của người bệnh về công tác tư vấn giáo dục sức khỏe.*

2. *Đánh giá kỹ năng tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh của điều dưỡng tại các khoa lâm sàng.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng

- Người bệnh điều trị nội trú tại 13 khoa lâm sàng có thông báo cho ra viện. NB từ 18 tuổi trở lên và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ: NB không tinh táo, không hợp tác, người bệnh dưới 18 tuổi.

2.2. Thời gian: từ 01/3/2020 đến 5/6/2020.

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

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

2.4.1. Cỡ mẫu: tính theo công thức

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

Trong đó:

n: số người bệnh cần khảo sát theo phiếu khảo sát.

$z_{\alpha/2} = 1,96$ với độ tin cậy là 95%

P: là tỷ lệ NB được chăm sóc tốt $p=0,52$. Theo

nghiên cứu của Bệnh viện phổi Trung ương năm 2015 thì đánh giá chung hoạt động hướng dẫn, tư vấn, giáo dục của điều dưỡng đạt 50,2%

$d = 0,07$

Kết quả tính được $n=196$;

Chọn mẫu ngẫu nhiên người bệnh được thông báo ra viện tại 13 khoa Lâm sàng.

2.4.2. Phương pháp thu thập và phân tích số liệu

- Khảo sát 196 NB bằng bộ câu hỏi tự soạn dựa trên các quy định về chăm sóc người bệnh tại bệnh viện và thông tư 07/2011/TT-BYT Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.

- Xử lý số liệu: phân tích số liệu bằng phần mềm Excel.

III. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

3.1. Thông tin chung về NB đã tham gia nghiên cứu

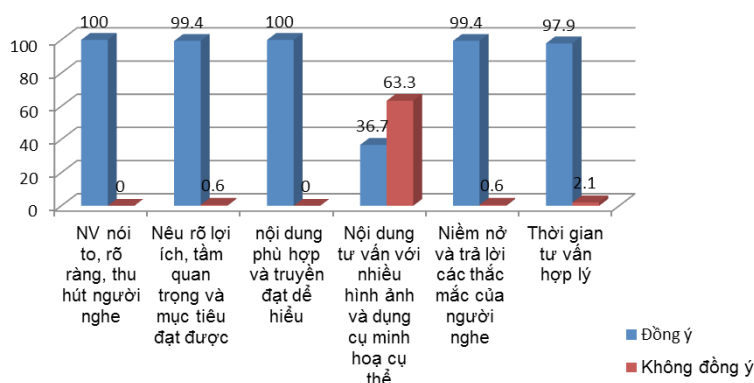
Bảng 3.1: Thông tin chung về NB đã tham gia nghiên cứu

Thông tin chung về NB		n	%
Tuổi TB: 49,5	≥ 18 tuổi	196	100
Giới tính	Nam	100	51,1
	Nữ	96	48,9
Dân tộc	Kinh	196	100
Trình độ học vấn	Dưới phổ thông	104	53,1
	Phổ thông	59	30,1
	TC,CD,ĐH,SĐH	33	16,8
Nghề nghiệp	Làm nông	58	29,6
	CBVC	10	5,1
	Công nhân	51	26,0
	Khác	77	39,3
Số lần đến bệnh viện điều trị	1 lần	123	62,8
	2 lần	45	22,9
	≥ 3 lần	28	14,3
Hình thức tham dự buổi tư vấn	Cá nhân	157	80,1
	Nhóm	39	19,9

Trong số 196 NB tham gia nghiên cứu đều là người trên 18 tuổi, tuổi trung bình 49,5 và đều là người dân tộc Kinh. Trong đó giới tính nam chiếm tỷ lệ 51,1%. Có trình độ dưới phổ thông chiếm 53,1% và làm nông chiếm đa số. Người bệnh đến bệnh viện chỉ mới 1 lần chiếm đến 62,8%. Đa số người bệnh tham gia buổi tư vấn giáo dục sức khỏe hình thức là cá nhân chiếm tỷ lệ 80,1%.

3.2. Thực trạng công tác tư vấn, hướng dẫn GDSK của nhân viên y tế cho NB

3.2.1. Kỹ năng thực hiện tư vấn, hướng dẫn GDSK của Điều dưỡng

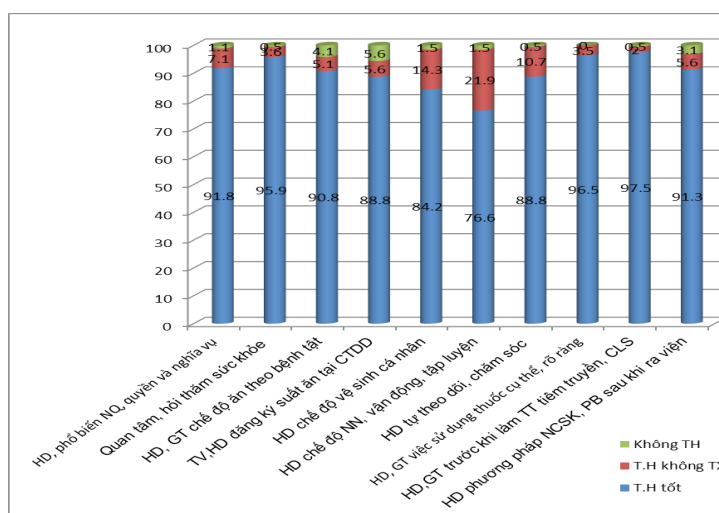


Biểu đồ 1: Đánh giá kỹ năng TV-GDSK của điều dưỡng

NB đánh giá kỹ năng của điều dưỡng trong buổi tư vấn giáo dục sức khỏe nói to, rõ ràng, thu hút người nghe, nội dung phù hợp và truyền đạt dễ hiểu đạt 100% ; Nêu rõ lợi ích, tầm quan trọng và mục tiêu đạt được, niềm nở và trả lời các thắc mắc của người nghe đạt 99,4%. Tuy nhiên, vẫn còn 63,3% người bệnh, đánh giá buổi tư vấn giáo dục sức khỏe ít sử dụng hình ảnh minh họa. Về các phương tiện hỗ trợ điều dưỡng khi thực hiện tư vấn giáo dục sức khỏe như tờ rơi, tranh ảnh, trình chiếu slide và

video này người bệnh đánh giá ít sử dụng cũng phù hợp với tính chất công việc của người điều dưỡng. Thông thường khi làm công tác chuyên môn người điều dưỡng thường kết hợp với việc tư vấn giáo dục sức khỏe vừa đáp ứng kịp thời trả lời những thắc mắc của người bệnh, vừa giúp cho NB có những kiến thức để phối hợp trong công tác chăm sóc và điều trị trong thời gian nằm viện, điều này cũng phù hợp với hình thức tư vấn giáo dục sức khỏe cá nhân chiếm đa số (80,1%).

3.2.2. Nội dung tư vấn

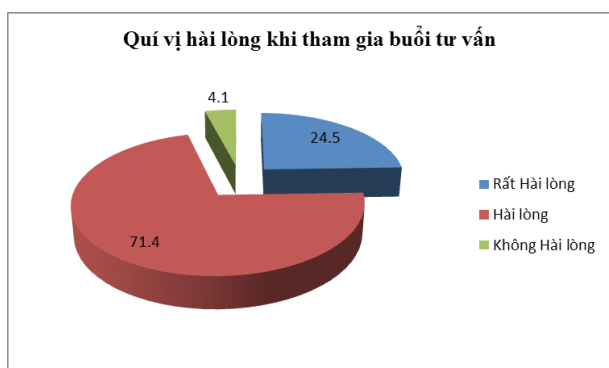


Biểu đồ 2: Đánh giá các nội dung tư vấn, giáo dục sức khỏe cho NB

Người bệnh đánh giá người điều dưỡng thực hiện tốt về vấn đề hướng dẫn giải thích của điều dưỡng trước khi làm các thủ thuật, tiêm truyền, các kỹ thuật cận lâm sàng như : siêu âm, X quang, nội soi đạt tỷ lệ 97,5% ; hướng dẫn, giải thích cho NB việc sử dụng thuốc cụ thể, rõ ràng đạt 96,5%; điều dưỡng

quan tâm, hỏi thăm sức khỏe của NB trong quá trình chăm sóc đạt 95,9%; hướng dẫn, phổ biến nội quy, quyền và nghĩa vụ cho NB khi nằm viện đạt 91,8%; hướng dẫn NB các phương pháp nâng cao sức khỏe, phòng bệnh sau khi ra viện đạt 91,3%; hướng dẫn, giải thích chế độ ăn theo bệnh tật của NB khi nằm viện đạt 90,8%; tư vấn, hướng dẫn NB đăng ký suất ăn tại căn tin dinh dưỡng đạt 88,8%; hướng dẫn NB tự theo dõi, chăm sóc trong quá trình nằm viện đạt 88,8%; hướng dẫn NB chế độ vệ sinh cá nhân khi nằm viện 84,2%; hướng dẫn NB chế độ nghỉ ngơi, vận động, tập luyện, sinh hoạt đạt 76,6%; Phần tỷ lệ còn lại đa số là do điều dưỡng thực hiện không thường xuyên các nội dung TV-GDSK cho NB, và có 1 tỷ lệ nhỏ điều dưỡng không thực hiện đầy đủ các nội dung TV-GDSK trên.

3.3. Mức độ hài lòng



Biểu đồ 3: Mức độ hài lòng khi tham gia buổi tư vấn

Có đến 95,9% người bệnh hài lòng và rất hài lòng khi tham gia buổi tư vấn giáo dục sức khỏe tại các khoa lâm sàng, trong đó vẫn còn 4,1% người bệnh không hài lòng, có lẽ do buổi tư vấn đa số người bệnh tham gia hình thức cá nhân (80,1%) điều dưỡng phối hợp trong hoạt động chăm sóc chuyên môn hằng ngày nên vẫn chưa sử dụng các hình ảnh minh họa để người bệnh tiếp thu các vấn đề dễ dàng hơn và tỷ lệ điều dưỡng hướng dẫn NB chế độ nghỉ ngơi, vận động, tập luyện, sinh hoạt chỉ đạt 76,6%, vẫn còn 21,9% tỷ lệ điều dưỡng thực hiện không thường xuyên và 1,5% điều dưỡng chưa thực hiện hướng dẫn người bệnh chế độ nghỉ ngơi, vận động, tập luyện, sinh hoạt trong quá trình điều trị tại bệnh viện.

3.4. Quý vị sẽ quay trở lại khám chữa bệnh và giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu

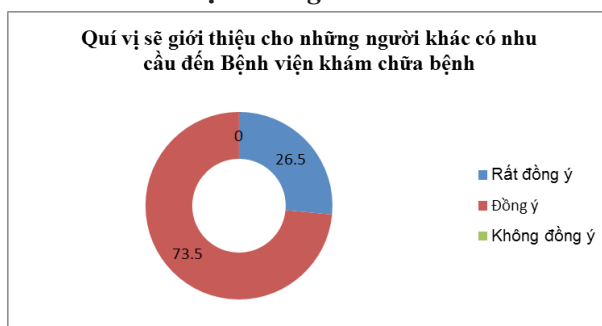
3.4.1. Quý vị sẽ quay trở lại khám chữa bệnh



Biểu đồ 4: Quý vị sẽ quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

Có đến 26% người bệnh rất đồng ý mong muốn được quay trở lại bệnh viện điều trị và 74% người bệnh đồng ý trở lại bệnh viện để điều trị.

3.4.2. Giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu



Biểu đồ 5: Quý vị sẽ giới thiệu cho những người khác có nhu cầu đến bệnh viện khám chữa bệnh

Có đến 26,5% người bệnh rất đồng ý mong muốn giới thiệu cho những người khác có nhu cầu đến bệnh viện để khám chữa bệnh và 73,5% người bệnh đồng ý giới thiệu cho những người khác có nhu cầu đến bệnh viện để khám chữa bệnh.

IV. KẾT LUẬN

Hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe được NB đánh giá cao (95,9% NB hài lòng và rất hài lòng khi tham gia buổi tư vấn giáo dục sức khỏe tại 13 khoa lâm sàng); người bệnh đánh giá được điều dưỡng hướng dẫn giải thích trước khi làm các thủ thuật, tiêm truyền, các kỹ thuật cận lâm sàng (siêu âm, X quang, nội soi đạt tỷ lệ 97,5%; hướng dẫn, giải thích việc sử dụng thuốc cụ thể, rõ ràng đạt 96,5%;

Bệnh viện Trung ương Huế

quan tâm, hỏi thăm sức khỏe của NB trong quá trình chăm sóc đạt 95,9%; được phổ biến nội quy, quyền và nghĩa vụ cho NB khi nằm viện đạt 91,8%; hướng dẫn NB các phương pháp nâng cao sức khỏe, phòng bệnh sau khi ra viện đạt 91,3%; hướng dẫn, giải thích chế độ ăn theo bệnh tật của NB khi nằm viện đạt 90,8%; tư vấn, hướng dẫn NB đăng ký suất ăn tại căn tin dinh dưỡng đạt 88,8%; hướng dẫn NB tự theo dõi, chăm sóc trong quá trình nằm viện đạt 88,8%; hướng dẫn NB chế độ vệ sinh cá nhân khi nằm viện 84,2%; hướng dẫn NB chế độ nghỉ ngơi, vận động, tập luyện, sinh hoạt đạt 76,6%; NB đánh giá kỹ năng của điều dưỡng trong buổi tư vấn giáo dục sức khỏe nói to, rõ ràng, thu hút người nghe, nội dung phù hợp và truyền đạt dễ hiểu đạt 100% ; Nêu rõ lợi ích, tầm quan trọng và mục tiêu đạt được, niềm nở và trả lời các thắc mắc của người nghe đạt 99,4%. Tuy nhiên vẫn còn 63.3% người bệnh, đánh giá buổi tư vấn giáo dục sức khỏe ít sử dụng hình

ảnh minh họa. Hiện tại Bệnh viện Trung ương Huế đã xây dựng được bộ tài liệu về tư vấn giáo dục sức khỏe với đầy đủ các chuyên khoa. Các khoa cần sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu này kèm theo các tờ rơi theo từng chuyên đề cụ thể để sử dụng trong buổi tư vấn đạt hiệu quả được tốt hơn.

V. KHUYẾN NGHỊ

Đối với điều dưỡng cần phải không ngừng cập nhật thêm kiến thức chuyên môn, rèn luyện kỹ năng giao tiếp. Đồng thời, cần sử dụng các tờ rơi phù hợp với từng chuyên đề của buổi tư vấn. Điều dưỡng cần chuẩn bị các nội dung tư vấn dưới dạng trình chiếu slide và video trong buổi tư vấn nhóm để hình ảnh minh họa được rõ ràng hơn. Đồng thời, thực hiện thường quy các nội dung tư vấn giáo dục sức khỏe để người bệnh và người nhà người bệnh phối hợp tốt trong thời gian điều trị tại bệnh viện và sau khi ra viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư 07/2011/TT-BYT, ngày 26/11/2011 về Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.
2. Nguyễn Thị Bích Nga (2015), Thực trạng hoạt động tư vấn, hướng dẫn, giáo dục sức khỏe của điều dưỡng các khoa lâm sàng Bệnh viện Phổi Trung ương năm 2015.
3. Trần Thị Thảo (2013) Thực trạng công tác tư vấn giáo dục sức khỏe và chăm sóc điều dưỡng cho người bệnh của các thành viên đội chăm sóc tại Bệnh viện Việt Nam - Thủy Điện Ung Bí năm 2013.
4. Bùi Thị Thủy (2019), thực trạng công tác tư vấn giáo dục sức khỏe của điều dưỡng Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2019.
5. B Chaka (2005), Adult patient satisfaction with nursing care, The Thesis for the Degree of Master.