

# ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HUẤN LUYỆN KĨ NĂNG GIAO TIẾP CHO ĐIỀU DƯỠNG THEO MÔ HÌNH AIDET, TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 354

Cao Thị Thu Hồng<sup>1\*</sup> và cộng sự

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá hiệu quả huấn luyện kĩ năng giao tiếp cho điều dưỡng theo mô hình AIDET, tại Bệnh viện Quân y 354.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, có can thiệp 560 bệnh nhân, điều trị tại 14 khoa lâm sàng, Bệnh viện Quân y 354, từ tháng 6 đến tháng 8/2022. Đánh giá hiệu quả huấn luyện kĩ năng giao tiếp cho điều dưỡng thông qua sự hài lòng của người bệnh.

**Kết quả:** Sau khi được huấn luyện theo mô hình AIDET, tỉ lệ điều dưỡng áp dụng các kĩ năng giao tiếp tạo mối quan hệ: 96,43%; giới thiệu bản thân: 95,71%; thông tin về thời gian: 89,64%; giải thích công việc: 94,64%; cảm ơn bệnh nhân: 88,57%. Tỉ lệ bệnh nhân hài lòng về giao tiếp của điều dưỡng theo mô hình AIDET sau huấn luyện (từ 91,79-96,01%) cao hơn so với trước huấn luyện (từ 85-91,43%), khác biệt với  $p < 0,05$ . Sau huấn luyện, tỉ lệ bệnh nhân hài lòng cao nhất là nội dung điều dưỡng tạo mối quan hệ (96,01%); thấp nhất là nội dung điều dưỡng nói lời cảm ơn bệnh nhân (91,79%); tỉ lệ bệnh nhân thấy được điều dưỡng tôn trọng và đối xử lịch sự: 97,86%; được điều dưỡng lắng nghe và chia sẻ: 97,14%; được điều dưỡng giải thích, hướng dẫn và cung cấp thông tin: 95,0%.

**Từ khóa:** Huấn luyện giao tiếp, mô hình AIDET, sự hài lòng của bệnh nhân.

## ABSTRACT

**Objectives:** To evaluate the effectiveness of communication skills training for nurses using the AIDET model at Military Hospital 354.

**Subjects and methods:** A Cross-sectional, interventional descriptive study of 560 patients treated in 14 clinical departments of Military Hospital 354 from June to August 2022. Evaluate the effectiveness of communication skills training for nurses through patient satisfaction

**Results:** After training using the AIDET model, the proportion of nurses applying communication skills to build rapport was 96.43%; self-introduction, 95.71%; time information: 89.64%; job explanation: 94.64%; and expressing gratitude to patients, 88.57%. Patient satisfaction rates with nurses' communication using the AIDET model after training (ranging from 91.79% to 96.01%) were higher than before training (ranging from 85% to 91.43%), with a difference of  $p < 0.05$ . After training, the highest patient satisfaction rate was for rapport-building communication (96.01%); the lowest was for expressing gratitude to patients (91.79%). The proportion of patients who perceived nurses as respectful and courteous was 97.86%; felt listened to and shared with by nurses, 97.14%; and received explanations, guidance, and information from nurses, 95.0%.

**Keywords:** Communication training, AIDET model, patient satisfaction.

Chịu trách nhiệm nội dung: Cao Thị Thu Hồng, Email: caohong354@gmail.com

Ngày nhận bài: 10/3/2024; mời phản biện khoa học: 3/2024; chấp nhận đăng: 15/4/2024.

<sup>1</sup>Bệnh viện Quân y 354.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là phương tiện để trao đổi thông tin giữa con người với nhau, nhằm thiết lập các mối quan hệ trong xã hội. Trong môi trường y tế, giao tiếp đã trở thành một trong những thước đo chất lượng về chăm sóc sức khỏe toàn diện và giúp

thiết lập tốt mối quan hệ giữa nhân viên y tế với bệnh nhân (BN). Các nghiên cứu cho thấy, có mối quan hệ tích cực, mạnh mẽ giữa kĩ năng giao tiếp của các thành viên trong nhóm chăm sóc sức khỏe với khả năng tuân thủ điều trị và tự chăm sóc của BN [3]. Trong suốt quá trình điều trị, điều dưỡng

(ĐD) là người tiếp xúc với BN nhiều nhất. Cùng với việc thực hiện y lệnh của bác sĩ, ĐD còn thực hiện chức năng tư vấn, hướng dẫn BN cách tự chăm sóc, theo dõi bệnh, giúp BN hợp tác tốt với nhân viên y tế, nâng cao hiệu quả điều trị [4]. Vì thế, ngoài kiến thức về chuyên môn, ĐD cần trau dồi kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe và đồng cảm với BN, từ đó gia tăng mức độ hài lòng của BN đối với dịch vụ của bệnh viện.

Hiện có nhiều công cụ được áp dụng để tăng hiệu quả giao tiếp, trao đổi thông tin giữa ĐD và BN. Trong đó, mô hình AIDET đã cụ thể hóa từng bước trong giao tiếp; mỗi bước lại có những hướng dẫn cụ thể để thực hiện, dễ dàng ứng dụng, dựa vào 5 yếu tố cơ bản là: tạo mối quan hệ - giới thiệu - thông tin thời gian - giải thích - cảm ơn. Thực hiện theo mô hình này, nhân viên y tế có được một khuôn mẫu cơ bản để giao tiếp, đơn giản nhưng đầy đủ các thông tin, góp phần làm tăng sự hài lòng của BN và phát triển mối quan hệ tốt giữa BN và nhân viên y tế [7], [8].

Tại Bệnh viện Quân y 354, các ĐD được đào tạo từ nhiều cơ sở khác nhau, cấp học chuyên môn khác nhau. Vì vậy, năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp với BN ở các ĐD cũng có những điểm khác biệt. Nhằm bảo đảm chất lượng đồng đều và gia tăng sự hài lòng của BN, Bệnh viện Quân y 354 luôn chú trọng công tác huấn luyện, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ ĐD toàn bệnh viện; trong đó, lựa chọn mô hình AIDET để huấn luyện, ứng dụng trong giao tiếp hằng ngày của ĐD.

Chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá hiệu quả huấn luyện kỹ năng giao tiếp cho ĐD theo mô hình AIDET tại Bệnh viện Quân y 354.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

560 BN điều trị nội trú tại 14 khoa lâm sàng của Bệnh viện Quân y 354 từ tháng 6 đến tháng 8/2022. Lựa chọn ngẫu nhiên các BN đã điều trị nội trú ít nhất 1 ngày và chưa ra viện; BN đồng ý tham gia nghiên cứu và có đủ năng lực giao tiếp, trả lời câu hỏi phỏng vấn. Các BN gồm 2 nhóm:

- Nhóm 1: gồm 280 BN, tại thời điểm trước khi ĐD được huấn luyện kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET.

- Nhóm 2: gồm 280 BN, tại thời điểm sau khi ĐD đã được huấn luyện kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang, có can thiệp.
- Công cụ thu thập số liệu: xây dựng dựa vào 5 yếu tố của mô hình AIDET và 3 câu hỏi đánh giá

sự hài lòng của BN trước - sau khi ĐD được huấn luyện giao tiếp theo mô hình AIDET. Cụ thể:

+ Bộ câu hỏi khảo sát nhóm 1: gồm 6 câu hỏi về thông tin BN và 8 câu hỏi đánh giá sự hài lòng của BN với giao tiếp của ĐD trước khi huấn luyện. Sự hài lòng được đánh giá theo 5 mức: rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng và rất hài lòng.

+ Bộ câu hỏi khảo sát nhóm 2: tương tự nhóm 1, có thêm phần đánh giá mức độ ĐD áp dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với BN (với 5 mức đánh giá: không bao giờ, hiếm khi, thỉnh thoảng, thường xuyên và luôn luôn).

- Phương pháp thu thập số liệu: xây dựng nội dung huấn luyện kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET; sử dụng phiếu khảo sát để đánh giá sự hài lòng của BN; tập huấn cho nhóm nghiên cứu biết cách lấy mẫu, thử nghiệm bộ công cụ, hướng dẫn cách thức khảo sát BN, điền thông tin vào phiếu và cách tiến hành thu thập số liệu.

- Các bước tiến hành:

+ Trước huấn luyện: khảo sát BN nhóm 1 (chỉ khảo sát mỗi BN 1 lần trong cả quá trình điều trị). BN được giải thích mục đích nghiên cứu và hướng dẫn cách điền, trả lời câu hỏi. Sau khi BN hoàn thành khảo sát, nhóm nghiên cứu thu phiếu kiểm tra và làm sạch và thu thập số liệu.

+ Tổ chức huấn luyện: tổ chức huấn luyện tập trung cho ĐD về kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET với nội dung đã xây dựng.

+ Sau huấn luyện: khảo sát BN nhóm 2 và thực hiện thu thập số liệu.

- Đánh giá tỉ lệ ĐD áp dụng mô hình AIDET dựa trên ý kiến của BN tham gia khảo sát:

+ ĐD có áp dụng mô hình AIDET khi đạt mức độ: thường xuyên hoặc luôn luôn.

+ ĐD không áp dụng mô hình AIDET khi đạt mức độ: không bao giờ, hiếm khi hoặc thỉnh thoảng.

- Đánh giá và so sánh tỉ lệ hài lòng của BN về giao tiếp của ĐD trước và sau huấn luyện giao tiếp theo mô hình AIDET:

+ BN hài lòng khi đánh giá đạt mức độ: hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ BN không hài lòng khi đánh giá đạt mức độ: rất không hài lòng, không hài lòng hoặc bình thường.

- Đạo đức nghiên cứu: nghiên cứu được thông qua Hội đồng Khoa học và Hội đồng Y đức Bệnh viện Quân y 354. BN được giải thích và đồng ý tham gia nghiên cứu, thông tin BN được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

- Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 làm sạch số liệu và phân tích kết quả.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Đặc điểm chung của BN nghiên cứu

**Bảng 3.1. Tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, nơi ở, thời gian nằm viện**

Đặc điểm	Phân nhóm	Nhóm 1 (n = 280)	Nhóm 2 (n = 280)	p
Tuổi	18-44 tuổi	34 BN (12,14%)	36 BN (12,86%)	1,034
	45-60 tuổi	99 BN (35,36%)	102 BN (36,43%)	
	> 60 tuổi	147 BN (52,27%)	142 BN (50,71%)	
Giới tính	Nam giới	192 BN (68,60%)	188 BN (67,14%)	2,57
	Nữ giới	88 BN (31,4%)	92 BN (32,86%)	
Trình độ học vấn	Đại học, sau đại học	96 BN (34,26%)	104 BN (37,14%)	3,67
	Cao đẳng, trung cấp	162 BN (57,86%)	152 BN (54,29%)	
	Trung học phổ thông trở xuống	22 BN (7,86%)	24 BN (8,57%)	
Nghề nghiệp	Hưu trí	146 BN (52,14%)	136 BN (48,57%)	0,72
	Công chức, viên chức	102 BN (36,43%)	108 BN (38,57%)	
	Khác	32 BN (11,43%)	36 BN (12,86%)	
Nơi ở	Thành thị	246 BN (87,94%)	245 BN (87,50%)	0,68
	Nông thôn	34 BN (12,06%)	35 BN (12,50%)	
Thời gian nằm viện (ngày)		6,2 ± 1,6	6,0 ± 1,8	0,32

#### 3.2. Đánh giá hiệu quả huấn luyện ĐD kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET

**Bảng 2. Tỷ lệ ĐD áp dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với BN sau huấn luyện (n = 280)**

TT	Nội dung giao tiếp của ĐD theo mô hình AIDET	Kết quả	
		Có	Không
1	Tạo mối quan hệ với BN (gõ cửa khi vào phòng bệnh, mỉm cười và chào)	270 BN (96,43%)	10 BN (3,57%)
2	Giới thiệu bản thân (tên, chức danh, vị trí công tác)	268 BN (95,71%)	12 BN (4,29%)
3	Thông tin về thời gian (thông báo công việc sẽ thực hiện, khoảng thời gian thực hiện công việc hoặc chờ đợi)	251 BN (89,64%)	29 BN (10,36%)
4	Giải thích rõ các công đoạn, hướng dẫn BN cách hợp tác và những khó chịu BN có thể gặp trong và sau thực hiện kỹ thuật	265 BN (94,64%)	15 BN (5,36%)
5	Cảm ơn BN sau khi thực hiện xong công việc	248 BN (88,57%)	32 BN (11,43%)

#### 3.3. Sự hài lòng của BN về giao tiếp của ĐD trước và sau huấn luyện theo mô hình AIDET

**Bảng 3. Sự hài lòng của BN về giao tiếp của ĐD trước và sau huấn luyện theo mô hình AIDET**

TT	Nội dung	Nhóm 1 (n = 280)	Nhóm 2 (n = 280)	p	
1	ĐD tạo mối quan hệ với BN	Hài lòng	256 BN (91,43%)	269 BN (96,01%)	0,045
		Không hài lòng	24 BN (8,57%)	11 BN (3,99%)	
2	ĐD giới thiệu bản thân	Hài lòng	253 BN (90,36%)	268 BN (95,71%)	0,043
		Không hài lòng	27 BN (9,64%)	12 BN (4,29%)	
3	ĐD thông tin về thời gian, công việc sẽ thực hiện	Hài lòng	238 BN (85,00%)	260 BN (92,86%)	0,034
		Không hài lòng	42 BN (15,00%)	20 BN (7,14%)	
4	ĐD giải thích rõ các công đoạn kỹ thuật sẽ thực hiện	Hài lòng	249 BN (88,93%)	264 BN (94,29%)	0,035
		Không hài lòng	31 BN (11,07%)	16 BN (5,71%)	
5	ĐD cảm ơn BN sau khi thực hiện xong công việc	Hài lòng	244 BN (87,14%)	257 BN (91,79%)	0,045
		Không hài lòng	36 BN (12,86%)	23 BN (8,21%)	

Tỉ lệ BN hài lòng trước khi ĐD được huấn luyện (từ 85-91,43%) thấp hơn sau khi ĐD được huấn luyện kĩ năng giao tiếp theo mô hình AIDET (từ 91,79-96,01%), sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ , trong đó cách ĐD tạo mối quan hệ khiến BN thấy hài lòng nhất (91,43-96,01%).

**Bảng 4. Đánh giá chung sự hài lòng của BN về kĩ năng giao tiếp của ĐD**

TT	Nội dung		Nhóm 1 (n = 280)	Nhóm 2 (n = 280)	p
1	BN được tôn trọng và đối xử lịch sự	Hài lòng	252 BN (90,00%)	274 BN (97,86%)	0,01
		Không hài lòng	28 BN (10,00%)	6 BN (2,14%)	
2	BN được ĐD lắng nghe và chia sẻ	Hài lòng	245 BN (87,50%)	272 BN (97,14%)	0,001
		Không hài lòng	35 BN (12,50%)	8 BN (2,86%)	
3	BN được giải thích, hướng dẫn và cung cấp thông tin	Hài lòng	246 BN (87,86%)	266 BN (95,00%)	0,04
		Không hài lòng	34 BN (12,14%)	14 BN (5,00%)	

Tỉ lệ hài lòng của BN trước khi ĐD được huấn luyện và sau huấn luyện khác biệt có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ), trong đó đa số BN thấy được ĐD tôn trọng và đối xử lịch sự ( $> 90%$ ); được ĐD lắng nghe và chia sẻ ( $> 87%$ ); được ĐD giải thích, hướng dẫn và cung cấp thông tin ( $> 87%$ ).

#### 4. BÀN LUẬN

##### 4.1. Đặc điểm chung của BN nghiên cứu

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, không có sự khác biệt về tuổi, giới tính, trình độ văn hóa, nghề nghiệp, nơi ở và thời gian nằm viện giữa 2 nhóm BN ( $p > 0,05$ ). Đa số BN của chúng tôi sinh sống tại thành thị (87,5-87,94%), tương đương nghiên cứu của Võ Thị Thủy (87%), nhưng cao hơn nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (44,2%) [4], [9]. Điều này là do Bệnh viện Quân y 354 nằm ngay ở trung tâm thành phố Hà Nội, nên ít tiếp nhận BN sinh sống tại nông thôn. Kết quả này phù hợp với tình hình thực tế của bệnh viện.

##### 4.2. Hiệu quả huấn luyện ĐD kĩ năng giao tiếp theo mô hình AIDET

Nghiên cứu này ghi nhận đa số ĐD ứng dụng mô hình AIDET khi giao tiếp với BN (88,57-96,43%), phù hợp với nhiều nghiên cứu đã thực hiện trên thế giới và trong nước, như nghiên cứu của Varghese A.S (88,3-96,7%), Võ Thị Thủy (66,7-86,6%), Nguyễn Thị Ánh Nhung (87,9-97,4%) về các nội dung giới thiệu và giải thích; nhưng các nội dung chào hỏi và cảm ơn trong nghiên cứu của các tác giả trên chiếm tỉ lệ thấp (43,3% và 36,7%), có thể do số lượng BN quá đông nên ĐD chưa thực hiện thường xuyên [3], [4], [10].

Trong nghiên cứu của chúng tôi, nội dung tạo mối quan hệ với BN của ĐD đạt tỉ lệ khá cao (96,43%), tuy nhiên vẫn còn một số ĐD (3,57%) chưa gõ cửa trước khi vào phòng, có thể do cửa các buồng bệnh đều làm bằng kính trong suốt nên ĐD cho rằng BN đã nhìn thấy mình nên thường bỏ qua bước này.

Chúng tôi ghi nhận đa số ĐD có giới thiệu bản thân (95,71%), cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (87,9%) [3]. Tuy nhiên, vẫn còn 4,29% ĐD chưa giới thiệu bản thân đầy đủ, có thể do ĐD thường giả định BN đã biết mình, hoặc cho rằng BN đã nhìn thấy bảng tên trên áo, nên bỏ qua việc tự giới thiệu. Tuy nhiên, việc tự giới thiệu bản thân của ĐD là việc làm quan trọng, nhằm cung cấp thông tin cho BN và tạo sự tin cậy cần thiết, giúp BN yên tâm điều trị, tránh việc nhân viên y tế chỉ quan tâm đến các hoạt động chuyên môn của mình mà chưa quan tâm đến suy nghĩ, cảm xúc của BN.

Tỉ lệ ĐD thông tin với BN về thời gian thực hiện công việc (89,64%), thấp hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (97,4%) [3]. Kết quả này cho thấy, một số ĐD chưa thấu hiểu được tâm lí sốt ruột của BN khi họ phải chờ đợi. Việc cập nhật thông tin điều trị cho BN là điều công bằng và cần thiết, góp phần làm tăng sự hài lòng của BN với quá trình điều trị tại bệnh viện.

Tỉ lệ ĐD giải thích các công đoạn, kĩ thuật điều trị (94,4%) tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (94,64%) [3]. Việc hướng dẫn, giải thích cho BN hiểu và hợp tác thực hiện các kĩ thuật điều trị sẽ mang lại hiệu quả công việc cũng như sự hài lòng của BN. Một số ĐD chưa thực hiện điều này có thể do BN quá đông hoặc ĐD cho rằng BN đã biết mình đang được làm gì nên không giải thích.

Tỉ lệ ĐD cảm ơn BN sau khi thực hiện xong công việc (88,57%) tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (88,9%) và cao hơn nghiên cứu của Võ Thị Thủy (43,3%) [4], [9]. Việc cảm ơn BN sau khi tiếp xúc, thăm khám, chăm sóc hầu như đã trở thành quy ước chung trong ngành y. Qua lời cảm ơn, nhân viên y tế thể hiện sự cam kết sẽ cung cấp dịch vụ tốt nhất trong khả năng của đơn vị mình. Chính vì vậy, việc cảm ơn BN là việc làm không thể thiếu của mỗi nhân viên y tế, đặc biệt là trong kĩ năng giao tiếp với BN của người ĐD.

### 4.3. Sự hài lòng của BN về giao tiếp của ĐD trước và sau huấn luyện kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET

Tỉ lệ BN hài lòng về giao tiếp của ĐD theo mô hình AIDET trước huấn luyện (85-91,43%) thấp hơn sau huấn luyện (91,79-96,01%), khác biệt có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ). Trước và sau huấn luyện, tỉ lệ BN hài lòng cao nhất là nội dung ĐD tạo mối quan hệ (91,43% và 96,01%); thấp nhất là tỉ lệ BN hài lòng với ĐD về thông tin thời gian (85% trước huấn luyện) và ĐD cảm ơn (91,79% sau huấn luyện). Điều này cho thấy việc huấn luyện kỹ năng giao tiếp cho ĐD đạt hiệu quả tốt, sự hài lòng của BN có sự cải thiện rõ rệt, phù hợp với sự hài lòng của BN khi lấy ý kiến BN qua điện thoại hàng tháng của Bệnh viện Quân y 354 [2].

Tỉ lệ hài lòng của BN đối với ĐD trước huấn luyện và sau huấn luyện khác biệt có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ) về các nội dung: BN được tôn trọng và đối xử lịch sự (90-97,86%), BN được lắng nghe và chia sẻ (87,5-97,14%), BN được giải thích, hướng dẫn và cung cấp thông tin (87,86-95%). Sự hài lòng của BN về giao tiếp của ĐD đều tăng khi ĐD được huấn luyện và ứng dụng mô hình AIDET. Kết quả này phù hợp với nhiều nghiên cứu trước ở trong nước và nước ngoài. Nghiên cứu của Scott J thấy sự hài lòng BN tăng lên 2,4% [9]. Nghiên cứu của Pramote T thấy sự hài lòng BN tăng từ 46,1-54,8% lên 56,4-62,2% [8]. Sự hài lòng BN trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung tăng từ 88,7-97,4% [3]. Tại Bệnh viện Chợ Rẫy, Võ Thị Thủy khảo sát 30 BN ở 1 khoa ngoại cũng cho thấy tỉ lệ hài lòng của BN tăng từ 23% lên 60% [4]. Các kết quả này đều cho thấy việc áp dụng mô hình AIDET - một mô hình giao tiếp chuẩn trong ngành y, giúp cho mối quan hệ giữa nhân viên y tế và BN trở nên tốt hơn.

### 5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu 560 BN điều trị tại Bệnh viện Quân y 354 từ tháng 6-8 năm 2022 về kỹ năng giao tiếp của ĐD, chúng tôi rút ra kết luận:

- Sau khi được huấn luyện kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET, tỉ lệ ĐD áp dụng mô hình này trên các nội dung: tạo mối quan hệ của ĐD (96,43%), giới thiệu bản thân (95,71%), thông tin về thời gian (89,64%), giải thích công việc (94,64%), cảm ơn BN (88,57%).

- Tỉ lệ BN hài lòng về giao tiếp của ĐD theo mô hình AIDET sau huấn luyện (từ 91,79-96,01%) cao hơn trước huấn luyện (từ 85-91,43%), khác biệt có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ). Sau huấn luyện, tỉ lệ BN hài lòng cao nhất là nội dung ĐD tạo mối quan hệ (96,01%); thấp nhất là nội dung ĐD nói lời cảm ơn BN (91,79%); tỉ lệ BN thấy được ĐD tôn trọng

và đối xử lịch sự: 97,86%; được ĐD lắng nghe và chia sẻ: 97,14%; được ĐD giải thích, hướng dẫn và cung cấp thông tin: 95%.

Từ kết quả nghiên cứu này, chúng tôi kiến nghị:

- Nhân rộng huấn luyện mô hình AIDET ra các khoa, ban và các đối tượng cán bộ, nhân viên khác của bệnh viện, góp phần hình thành “văn hóa giao tiếp” và nâng cao chất lượng chăm sóc, phục vụ BN tại Bệnh viện Quân y 354.

- Mọi cán bộ, nhân viên Bệnh viện Quân y 354 tiếp tục tự học tập, rèn luyện kỹ năng giao tiếp theo mô hình AIDET, tạo nên thói quen khi tiếp xúc với BN thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bệnh viện Phụ sản Trung ương (2010), *Thông tin - giáo dục - tư vấn trong chăm sóc sức khỏe*, Nhà xuất bản Y học, tr. 1-68.
2. Bệnh viện Quân y 354 (2022), *Kết quả lấy ý kiến BN qua gọi điện thoại hàng tháng*.
3. Nguyễn Thị Ánh Nhung (2019), “Hiệu quả can thiệp giao tiếp của ĐD thông qua sự hài lòng của BN tại Bệnh viện Đại học Y dược TP. HCM”, *Chuyên đề ĐD kỹ thuật y dược*, tr. 269-274.
4. Võ Thị Thủy (2017), “Hiệu quả của chương trình tập huấn giao tiếp của ĐD với mô hình AIDET”, *Hội Hòai sức cấp cứu và chống độc Việt Nam*, tr. 3-55.
5. Deland E, Gordon J.E, Kelly R.E (2015), “Let’s talk about improving communication in healthcare”, *Columbia Medical Review*, 1 (1), pp. 23-27.
6. Kourkouta L, Papathanasiou I.V (2014), “Communication in nursing practice”, *Mater Sociomed*, 26 (1), pp. 65-67.
7. Oni C.C (2012), “Patient satisfaction: communication with nurses (doctor of nursing practice)”, *Regis University*, pp. 1-144.
8. Pramote T et al (2017), “Effects of AIDET communication program on satisfaction among patients and families in C.C.U, Bangkok Heart Hospital”, *Songklanagarind Medical*, 35 (4), pp. 335-342.
9. Scott J (2014), Utilizing AIDET and other tools to increase patient satisfaction scores, *Radiology Management*, 34 (3), pp. 29-32.
10. Varghese A.S (2016), “Improving patient satisfaction through implementing AIDET”, *Journal of Communication*, pp. 1-44.
11. Vermeir P et al (2015), “Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations”, *Int. J Clin Pract*, 69 (11) pp. 1257-1267. □