

ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 87

ĐD. NGUYỄN THỊ VÂN ANH

Bệnh viện Quân y 87

Phản biện khoa học: PGS.TS. NGUYỄN MINH HIẾU

Nguyên Trưởng phòng Khoa học-Quân huấn,

Cục Quân y

TÓM TẮT: Nghiên cứu thực trạng giao tiếp, ứng xử của cán bộ, nhân viên y tế thông qua phỏng vấn 250 người bệnh khám, điều trị ngoại trú và 250 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 87, từ tháng 11/2017-4/2018, **kết quả:** 88,2% người bệnh thấy được đón tiếp “chu đáo, niềm nở”; 79,0% người bệnh được nhân viên y tế “giới thiệu đầy đủ” tên và chức danh; 88,4% người bệnh được nhân viên y tế “hướng dẫn đầy đủ” làm các thủ tục khám bệnh, vào/ra viện; 92,4% người bệnh được nhân viên y tế “tư vấn giáo dục sức khỏe và trả lời, giải thích rõ ràng, đầy đủ”; 63,6% người bệnh thấy thái độ nhân viên y tế “nhiệt tình, lịch sự” khi trả lời các câu hỏi; 86,8% người bệnh được nhân viên y tế “hướng dẫn cách dùng thuốc, các vấn đề cần theo dõi trước và sau khi dùng thuốc rất đầy đủ”; 90,4% người bệnh được nhân viên y tế “tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ trước khi tiến hành các kĩ thuật, thủ thuật”; 84,4% người bệnh thấy nhân viên y tế “có sự cảm thông, chia sẻ với bệnh tật và đau đớn”; 96,2% người bệnh “chưa bao giờ” bị nhân viên y tế to tiếng. **Đánh giá chung:** có 44,6% người bệnh rất hài lòng, 44,3% người bệnh hài lòng và 3,2% người bệnh chưa hài lòng về thực trạng giao tiếp, ứng xử của cán bộ, nhân viên y tế Bệnh viện Quân y 87 trong quá trình khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

Từ khóa: Giao tiếp, ứng xử, sự hài lòng của người bệnh.

ABSTRACT: Study on the real situation of communication and behavior of health workers through interviews of 250 outpatients and 250 patients treated at the Military Hospital 87, from November 2017 to April 2018. **Results:** 88.2% of patients feel welcome “attentive, affable”; 79.0% of patients were “fully introduced” their names and titles by medical staff; 88.4% of the patients were “fully instructed” by the medical staff to do procedures for examination, hospitalization/discharge; 92.4% of patients were consulted by health workers “health education advice and clear and complete explanation”; 63.6% of patients found the attitude of health workers “enthusiastic, polite” when answering questions; 86.8% of patients were consulted by health workers “instructions for use drugs, problems to watch before and after taking drugs very well”; 90.4% of patients were “consulted, explained clearly and fully by medical staff before conducting the techniques”; 84.4% of patients found health workers “sympathetic, sharing with illness and pain”; 96.2% of patients “never” were loud voiced by medical staff.

General evaluation: There were 44.6% of patients very satisfied, 44.3% of patients were satisfied and 3.2% of patients were not satisfied with the situation of communication and behavior of the health workers at the Military Hospital 87 during process of medical examination and treatment.

Keywords: Communication, behavior, satisfaction of patients.

Chịu trách nhiệm nội dung: ĐD. Nguyễn Thị Vân Anh, E mail: nguyenvananh25101985@gmail.com

Ngày nhận bài: 05/12/2018; mời phản biện khoa học: 07/01/2019; chấp nhận đăng: 28/01/2019.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Tại các cơ sở y tế, phần lớn thời gian làm việc (khám bệnh, chăm sóc, trao đổi, thảo luận...) của nhân viên y tế (NVYT) dành cho hoạt động giao tiếp, ứng xử với người bệnh (NB) và đồng nghiệp. Giao tiếp, ứng xử giúp NVYT thu thập, chia sẻ thông tin, nâng cao chất lượng chẩn đoán, điều trị và chăm sóc NB. Có thể nói, giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB có tác động rất lớn đến chất lượng khám chữa bệnh nói chung, đến tình trạng sức khỏe NB nói riêng. Giao tiếp, ứng xử với NB

vừa thể hiện trình độ nghiệp vụ, vừa thể hiện đạo đức nghề nghiệp của NVYT. Vì vậy, để nâng cao chất lượng phục vụ NB, đòi hỏi các NVYT phải có kĩ năng giao tiếp, ứng xử tốt.

Tại Bệnh viện Quân y 87, vấn đề giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB và thân nhân NB được lãnh đạo, chỉ huy bệnh viện đặc biệt quan tâm. Bệnh viện đã triển khai nhiều hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi trong giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB, như tổ chức tập huấn, hội thảo, ra các văn bản hướng

dẫn, thiết lập “đường dây nóng” tiếp thu phản ánh của NB...

Để có cơ sở đánh giá, triển khai các biện pháp hướng tới sự hài lòng của NB, chúng tôi thực hiện đề tài này nhằm đánh giá thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB tại Bệnh viện Quân y 87.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

500 NB đủ 18 tuổi trở lên, gồm 250 NB đến khám, điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh và 250 NB điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Quân y 87, từ tháng 11/2017 đến tháng 4/2018.

Loại trừ NB là NVYT, NB không đủ năng lực hành vi trả lời câu hỏi nghiên cứu, NB không hợp tác hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: điều tra xã hội học, mô tả phân tích.

- Phương pháp tiến hành nghiên cứu:

+ Chuẩn bị phiếu nghiên cứu theo các tiêu chí về giao tiếp, ứng xử của NVYT quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT.

+ Nghiên cứu viên giải thích mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu cho NB.

+ Nghiên cứu viên hướng dẫn và để NB tự trả lời các câu hỏi theo mẫu phiếu điều tra.

+ Thu thập và xử lý số liệu kết quả điều tra.

- Các chỉ tiêu nghiên cứu:

+ Đặc điểm NB: tuổi, giới tính, nghề nghiệp, đối tượng phục vụ.

+ Thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT với NB.

- Xử lý số liệu bằng phương pháp thống kê y học.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu (n = 500):

- Tuổi và giới tính:

Tuổi	Nam	Nữ	Tổng
18-25	52	35	87 (17,4%)
26-39	64	56	120 (24,0%)
40-59	58	68	126 (25,2%)
≥ 60	89	78	167 (33,4%)
Tổng	263 (52,6%)	237 (47,4%)	500 (100%)

- Đối tượng phục vụ:

+ Bảo hiểm y tế quân: 142 NB (28,4%).

+ Bảo hiểm y tế dân sự: 206 NB (41,2%).

+ Dịch vụ y tế: 152 NB (30,4%).

- Nghề nghiệp:

+ Quân nhân tại ngũ: 142 NB (28,4%).

+ Công chức: 24 NB (4,8%).

+ Công nhân: 70 NB (14,0%).

+ Hưu trí: 112 NB (22,4%).

+ Nông dân, ngư dân: 78 NB (15,6%).

+ Lao động tự do: 74 NB (14,8%).

3.2. Thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB (n = 500):

- Thái độ của NVYT khi NB đến khám và điều trị tại bệnh viện:

+ Chu đáo, niềm nở, sẵn sàng giúp đỡ: 441 NB (88,2%).

+ Bình thường: 58 NB (11,6%).

+ Thờ ơ, lạnh nhạt: 01 NB (0,2%).

88,2% NVYT có thái độ giao tiếp, ứng xử chu đáo, niềm nở chào hỏi, đón tiếp, sẵn sàng giúp đỡ NB và người nhà NB.

- NVYT giới thiệu tên và chức danh để NB biết:

+ Có giới thiệu đầy đủ: 395 NB (79,0%).

+ Chưa giới thiệu đầy đủ: 87 NB (17,4%).

+ Không giới thiệu: 18 NB (3,6%).

79,0% NVYT chủ động giới thiệu đầy đủ tên và chức danh để NB biết.

- NVYT hướng dẫn làm các thủ tục khám bệnh, nhập viện, ra viện cho NB:

+ Có hướng dẫn đầy đủ: 442 NB (88,4%).

+ Chưa hướng dẫn đầy đủ: 58 NB (11,6%).

88,4% NVYT hướng dẫn làm các thủ tục khám, nhập viện và ra viện một cách đầy đủ.

- NVYT tư vấn giáo dục sức khỏe và trả lời, giải thích các câu hỏi của NB:

+ Trả lời, giải thích rõ ràng, đầy đủ: 462 NB (92,4%).

+ Trả lời, giải thích chưa rõ ràng, đầy đủ: 38 NB (7,6%).

7,6% NB đánh giá NVYT chưa giải thích rõ ràng, đầy đủ cho NB và không NB nào cho rằng NVYT không tư vấn giáo dục sức khỏe hoặc không trả lời, giải thích các câu hỏi của NB.

- Thái độ của NVYT khi trả lời các câu hỏi của NB:

+ Nhiệt tình, lịch sự: 318 NB (63,6%).

+ Bình thường: 137 NB (27,4%).

+ Không nhiệt tình: 45 NB (9,0%).

63,6% NB đánh giá thái độ của NVYT là nhiệt tình, lịch sự.

- NVYT hướng dẫn NB cách dùng thuốc, các vấn đề cần theo dõi trước và sau khi dùng thuốc:

- + Hướng dẫn rất đầy đủ: 434 NB (86,8%).
- + Hướng dẫn chưa đầy đủ: 48 NB (9,6%).
- + Không hướng dẫn: 18 NB (3,6%).

86,8% NB thấy NVYT hướng dẫn rất đầy đủ khi cho NB khi dùng thuốc, các vấn đề cần theo dõi trước và sau khi dùng thuốc.

- NVYT tư vấn, giải thích trước khi tiến hành làm kỹ thuật, thủ thuật trên NB:

- + Rõ ràng, đầy đủ: 452 NB (90,4%).
- + Chưa rõ ràng: 48 NB (9,6%).

9,6% NB nhận xét NVYT tư vấn, giải thích chưa rõ ràng trước khi tiến hành kỹ thuật, thủ thuật.

- Thái độ của NVYT đối với bệnh tật và đau đớn của NB:

- + Cảm thông: 422 NB (84,4%).
- + Bình thường: 72 NB (14,4%).
- + Không cảm thông: 6 NB (1,2%).

1,2% NB cho rằng NVYT không cảm thông với bệnh tật và đau đớn của mình.

- NVYT to tiếng với NB:

- + Chưa bao giờ: 481 NB (96,2%).
- + Chưa, nhưng người nhà thì bị: 18 NB (3,4%).
- + Ít nhất 2 lần: 1 NB (0,4%).

96,2% NB đánh giá chưa bao giờ NVYT to tiếng với mình.

- Sự hài lòng của NB về giao tiếp, ứng xử của NVYT:

- + Rất hài lòng: 223 NB (44,6%).
- + Hài lòng: 167 NB (33,4%).
- + Bình thường: 94 NB (18,8%).
- + Chưa hài lòng: 16 NB (3,2%).

3,2% NB chưa hài lòng về thái độ giao tiếp, ứng xử của NVYT.

4. BÀN LUẬN.

4.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu:

Tỉ lệ NB nam (52,6%) nhiều hơn NB nữ (47,4%) song không đáng kể. Nhóm NB ≥ 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (33,4%), nhóm NB từ 18-25 tuổi chiếm tỉ lệ thấp nhất (17,4%). Đối tượng bảo hiểm y tế quân chiếm 28,4%; bảo hiểm y tế dân sự chiếm 41,2% và dịch vụ y tế chiếm 30,4%. Trong số các NB nhóm dịch vụ y tế và bảo hiểm y tế dân sự, NB là cán bộ hưu trí chiếm đa số. Các tỉ lệ này cho thấy phần nào sự tin tưởng của nhân dân đối với Bệnh viện Quân y 87. Với đặc thù bệnh viện quân đội, các thầy thuốc Bệnh viện Quân y 87 luôn xác định nhiệm vụ bảo đảm tốt

công tác khám chữa bệnh cho cán bộ, chiến sĩ thuộc tuyến và nhân dân khu vực Nam Trung bộ.

4.2. Thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT với NB:

Khi NB đến khám và điều trị tại Bệnh viện Quân y 87, chỉ 88,2% NB đánh giá NVYT có thái độ “chu đáo, niềm nở, sẵn sàng giúp đỡ” đối với NB là chưa cao so với yêu cầu của Bệnh viện. Tuy nhiên, tỉ lệ NB đánh giá thái độ của NVYT còn thờ ơ, lạnh nhạt chỉ chiếm 0,2% và đánh giá NVYT có thái độ bình thường là 11,6%. Điều này cho thấy, tinh thần thái độ và kĩ năng giao tiếp của một số ít NVYT còn hạn chế, hoặc có tinh thần phục vụ tốt, nhưng thể hiện hành vi chưa khéo léo, chưa thuyết phục, làm cho NB hiểu chưa đúng.

Khi trả lời các câu hỏi của NB, thái độ NVYT “nhiệt tình, lịch sự” là 63,6%, “bình thường” là 27,4% và “không nhiệt tình” là 9,0%. Kết quả này cho thấy, vẫn còn nhiều NVYT chưa chú trọng đến thái độ của mình trong giao tiếp với NB, tạo cho NB ấn tượng chưa tốt, ảnh hưởng xấu đến sự hài lòng của NB. Đây là vấn đề Bệnh viện cần tiếp tục quan tâm, khắc phục theo tinh thần “đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của NB” mà Bộ Y tế đã đề ra.

Tỉ lệ NB cho rằng NVYT đã hướng dẫn họ “đầy đủ” khi làm các thủ tục khám, nhập viện, ra viện là 88,4%; hướng dẫn “chưa đầy đủ” là 11,6%. Đây cũng là thực trạng cần được Bệnh viện quan tâm đúng mức, tránh gây phiền hà, khó chịu, mất thời gian cho NB.

NVYT tự giới thiệu tên và chức danh “đầy đủ” với NB chiếm 79,0%, giới thiệu “chưa đầy đủ” là 17,4% và “không giới thiệu” là 3,6%. Điều này cũng cần được khắc phục ngay, tạo sự thân thiện, gần gũi giữa NVYT với NB ngay từ thời điểm tiếp nhận phục vụ.

NVYT hướng dẫn dùng thuốc, các vấn đề cần theo dõi trước và sau khi dùng thuốc mức “rất đầy đủ” chiếm 86,8%; mức “chưa đầy đủ” chiếm 9,6% và “không hướng dẫn” là 3,6%. Khi tư vấn, giáo dục sức khỏe và trả lời, giải thích về bệnh tật, chế độ ăn uống, sinh hoạt, những thắc mắc liên quan đến bệnh tật của NB trong thời gian khám, điều trị tại bệnh viện, thái độ “rõ ràng, đầy đủ” chiếm 92,4%; “chưa rõ ràng, đầy đủ” là 7,6%. Phần lớn NB được tư vấn, giáo dục sức khỏe, được giải quyết kịp thời các vấn đề chuyên môn, song vẫn còn số ít NB thấy mình chưa được phục vụ tốt. Điều này có thể do số lượng NVYT còn thiếu, trong khi lưu lượng NB có thời điểm quá đông, khối lượng công việc lớn. Cũng có thể do tại một số khoa chưa triển khai mô hình chăm sóc NB theo nhóm (vẫn áp dụng mô hình chăm sóc NB

theo công việc); một số ít NVYT làm việc chưa năng động, khả năng chuyên môn chưa đồng đều, chưa có kĩ năng tư vấn sức khỏe cho NB.

Việc tư vấn, giải thích trước khi tiến hành các kĩ thuật, thủ thuật trên NB của NVYT được đánh giá “rõ ràng, đầy đủ” là 90,4%. Điều này cho thấy NVYT đã nhận thức và thể hiện khá tốt yêu cầu chuyên môn này. Cảm nhận NVYT tư vấn, giải thích “chưa rõ ràng” là 9,6% cho thấy NB còn hoài nghi, chưa tin tưởng vào NVYT. Chúng tôi cho rằng, để NB tin tưởng, giảm sự đau đớn, lo lắng, NVYT cần làm tốt khâu giải thích trước khi tiến hành làm các kĩ thuật, thủ thuật để NB an tâm điều trị, phối hợp với NVYT.

Thái độ của NVYT đối với bệnh tật và đau đớn của NB mức “cảm thông” là 84,4%, mức “bình thường” là 14,4% và “không cảm thông” là 1,2%. Điều này cho thấy vẫn còn NVYT chưa thật sự thấu hiểu sự lo lắng, chưa cảm nhận được nỗi đau của NB, chưa xem nỗi đau của NB như chính nỗi đau của mình. Tình trạng bị NVYT quát mắng “chưa bao giờ” xảy ra đối với 96,2% NB, song “người nhà NB bị quát mắng” là 3,4% và NB bị NVYT quát mắng là 0,4%. Đây là tỉ lệ hết sức đáng lưu ý và cần được kịp thời rà soát, rút kinh nghiệm nghiêm túc.

Tỉ lệ NB đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử của NVYT mức “rất hài lòng và hài lòng” chiếm 78,0%, mức “bình thường” chiếm 18,8% và “không hài lòng” là 3,2%. So với một số nghiên cứu khác về mức độ hài lòng của NB tại các cơ sở y tế, Vấn đề này cần phải thay đổi sớm và khắc phục triệt để, nâng cao kĩ năng giao tiếp, ứng xử để tạo sự hài lòng cao nhất của NB.

5. KẾT LUẬN:

Nghiên cứu thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT đối với NB thông qua phỏng vấn 250 NB khám, điều trị ngoại trú và 250 NB điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 87, từ tháng 11/2017-4/2018, kết quả như sau:

- Tiêu chí tiếp đón NB đến khám, chữa bệnh: 88,2% NB thấy NVYT “chu đáo, niềm nở”, 11,6% NB thấy NVYT tiếp đón “bình thường” và 0,2% NB thấy NVYT tiếp đón “thờ ơ, lạnh nhạt”. Tiêu chí giới thiệu tên và chức danh, 79,0% NB thấy NVYT “giới thiệu đầy đủ”, 17,4% NB thấy NVYT “chưa giới thiệu đầy đủ” và 3,6% NB thấy NVYT “không giới thiệu”. Tiêu chí làm các thủ tục khám bệnh, vào/ra viện, 88,4% NB thấy NVYT “hướng dẫn đầy đủ”, 11,6% NB thấy NVYT “chưa hướng dẫn đầy đủ”. Tiêu chí tư vấn giáo dục sức khỏe và trả lời, giải thích cho NB, 92,4% NB thấy NVYT “trả lời, giải thích rõ ràng, đầy đủ”, 7,6% NB thấy NVYT “trả lời, giải thích chưa rõ ràng, đầy đủ”. Tiêu chí thái độ của NVYT khi trả lời các câu hỏi của NB, 63,6% NB thấy NVYT “nhiệt tình, lịch

sự”, 9,0% NB thấy NVYT “bình thường” và 9,0% NB thấy NVYT “không nhiệt tình”. Tiêu chí hướng dẫn NB cách dùng thuốc, các vấn đề cần theo dõi trước và sau khi dùng thuốc, 86,8% NB thấy NVYT “hướng dẫn rất đầy đủ”, 9,6% NB thấy NVYT “hướng dẫn chưa đầy đủ” và 3,6% NB thấy NVYT “không hướng dẫn”. Tiêu chí được tư vấn, giải thích trước khi tiến hành làm kĩ thuật, thủ thuật, 90,4% NB thấy đã “rõ ràng, đầy đủ”, 9,6% NB thấy còn “chưa rõ ràng”. Tiêu chí chia sẻ với bệnh tật và đau đớn của NB, 84,4% NB thấy NVYT đã “cảm thông”, 14,4% NB thấy NVYT tỏ thái độ “bình thường” và 1,2% NB thấy NVYT “không cảm thông”. Có 96,2% NB “chưa bao giờ” bị NVYT to tiếng, song 3,4% NB “chưa bị, nhưng người nhà bị” và 0,4% NB bị NVYT to tiếng ít nhất 2 lần.

- Đánh giá chung về thực trạng giao tiếp, ứng xử của NVYT, có 44,6% NB thấy rất hài lòng, 44,3% NB thấy hài lòng và 3,2% NB thấy chưa hài lòng.

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

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở NVYT về giao tiếp, ứng xử (đón tiếp chu đáo, niềm nở; hướng dẫn tỉ mỉ; giải thích rõ ràng khi thăm khám, điều trị, chăm sóc...).

- Thường xuyên cập nhật và nâng cao kiến thức chuyên môn, tập huấn kĩ năng giao tiếp cho NVYT, góp phần thay đổi thái độ, hành vi giao tiếp, ứng xử tốt hơn với NB.

- Triển khai cuộc vận động “Nâng cao kĩ năng giao tiếp, ứng xử đối với NB, thân nhân NB, hướng tới sự hài lòng của NB tại Bệnh viện Quân y 87” với chủ đề “Ba xin, hai đột phá” (ba xin: xin lỗi; xin chào; xin phép và hai đột phá khi giao tiếp: nụ cười tươi, lời nói nhẹ nhàng).

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Lê Bá Vĩnh và cộng sự (2016), *Khảo sát thực trạng thực hành quy chế giao tiếp của điều dưỡng đối với NB tại Bệnh viện Quân y 87*.
2. Nguyễn Thị Phương Hoa và CS (2015), *Đánh giá thực trạng khả năng giao tiếp với NB của đội ngũ điều dưỡng Bệnh viện Quân y 110*.
3. Bộ Y tế (2011), *Thông tư số 07/2011/TT-BYT ngày 26/01/2011, Hướng dẫn công tác điều dưỡng, chăm sóc NB trong bệnh viện*.
4. Bộ Y tế (2014), *Thông tư số 07/2014/TT-BYT, ngày 25/02/2014, Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế*.
5. Bộ Y tế (2015), *Quyết định số 2151/2015/QĐ-BYT, phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của NB*. □