

ĐÁNH GIÁ CỦA BỆNH NHÂN VỀ THỰC TRẠNG GIAO TIẾP CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN QUÂN Y 6

ĐD. LÒ SƠN LÂM, BS. TRẦN NGỌC HIẾU
BSCKI. VŨ VĂN THƯỜNG - *Bệnh viện Quân y 6*
Phản biện khoa học: (1) BSCKII. PHẠM MINH ĐỨC
(2) ThS. PHẠM THU HÀ

TÓM TẮT: Nghiên cứu tiến cứu, mô tả cắt ngang thực trạng giao tiếp của nhân viên y tế đối với người bệnh ở 2.500 bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 6, từ 01-12/2016.

Kết quả: 74,52% bệnh nhân thuộc đối tượng bảo hiểm y tế, 16,96% bệnh nhân thuộc đối tượng dịch vụ và 8,52% bệnh nhân thuộc đối tượng quân. Đánh giá của bệnh nhân đối với nhân viên y tế: thái độ tốt (93,44%), có giải thích về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống (98,72%), giải thích cặn kẽ về các thắc mắc trong quá trình điều trị (97,68%), giải thích trước khi được tiến hành thủ thuật (100%), thông báo thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc (100%), thường xuyên được nhân viên y tế quan tâm tới tình hình bệnh tật (80,08%), biết tên nhân viên y tế chăm sóc mình (92,80%). 94,64% bệnh nhân đánh giá hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế và chế độ bệnh viện.

Từ khóa: Nhân viên y tế, giao tiếp.

ABSTRACT: Prospective study, cross-sectional description of the communication status of health workers with patients in 2,500 inpatients at the Military hospital 6, from January to December 2016.

Results: 74.52% of patients were subjects of health insurance, 16.96% of patients were subjects of medical services, and 8.52% of patients were military officers and soldiers. The assessment of the patients to the health workers: good attitude (93.44%), explanation of the disease, daily activities, and diet (98.72%), detailed explanation of questions during treatment (97.68%), explanation before the surgical procedures (100%), explanation of medication and instructions on how to use them (100%), regularly received information about the disease from health workers (80.08%), know the name of the health workers taking medical care for patients (92.80%). 94.64% of patients satisfied with the behavior of medical staff and the hospital regime.

Keywords: Medical staff, communication.

Chịu trách nhiệm nội dung: CNĐD. Nguyễn Thị Minh Hương, Email: Huongdd91@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/01/2021; mời phản biện khoa học: 02/2021; chấp nhận đăng: 15/3/2021.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ.

Giao tiếp là một nghệ thuật, là kĩ năng, là sự tiếp xúc giữa những người nhất định trong xã hội, nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, lối sống... Từ đó, con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc cũng như trong cuộc sống. Giao tiếp với bệnh nhân (BN) là hoạt động liên kết và hình thành các mối quan hệ giữa cán bộ, nhân viên y tế (sau đây gọi chung là nhân viên y tế - NVYT) với BN.

NVYT qua giao tiếp có thể nâng đỡ, động viên, an ủi, củng cố tinh thần BN. Từ đó, làm tăng hiệu quả của việc chăm sóc, điều trị BN và làm cho người bệnh thực sự tin tưởng, giao phó tính mạng của mình cho thầy thuốc. Đối với NVYT, giao tiếp là một khía cạnh thể hiện đạo đức nghề nghiệp của người thầy thuốc đối với người bệnh, đối với xã hội và đối với đồng nghiệp. Ngô Thị Ngoãn nhận

định: “Hiện nay, còn có những khía cạnh thiếu hụt về giao tiếp đang là nguyên nhân của sự trách cứ và có sức ép từ phía người bệnh, công luận xã hội đối với bệnh viện và NVYT nói chung, điều dưỡng viên nói riêng”.

Tại Bệnh viện Quân y 6, đã có các nghiên cứu về công tác giao tiếp giữa NVYT với BN, nhưng còn ở quy mô nhỏ, chưa phản ánh được hết về vấn đề giao tiếp của NVYT khi BN vào điều trị tại Bệnh viện. Chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng giao tiếp của NVYT đối với BN điều trị tại Bệnh viện Quân y 6, năm 2016.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

2.500 BN điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Quân y 6, từ tháng 01-12/2016.

Loại trừ các BN tâm thần, rối loạn nhận thức

có ảnh hưởng tới giao tiếp; BN hôn mê, BN khiếm khuyết về các chức năng nghe, nói không đủ năng lực giao tiếp hoặc đánh giá; BN không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế nghiên cứu: tiến cứu, mô tả cắt ngang.
 - Phương pháp tiến hành: phỏng vấn trực tiếp BN về khả năng giao tiếp của NVYT trên một số lĩnh vực bằng bảng câu hỏi thiết kế sẵn. Nội dung gồm:

- + BN thấy thái độ của NVYT chăm sóc có tốt không?
 - + BN có được NVYT giải thích về bệnh của mình không?
 - + BN có được NVYT giải thích khi mình có thắc mắc không?
 - + Khi BN tiến hành các phẫu thuật, thủ thuật có được NVYT giải thích rõ ràng không? (bao gồm cả thủ thuật tiêm, truyền).
 - + BN có được NVYT thông báo về thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc không?
 - + BN có được NVYT quan tâm (hỏi bệnh thường xuyên) không?
 - + BN có biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình không?
 - + BN có cảm thấy hài lòng với NVYT của bệnh viện không?
- Đạo đức nghiên cứu: đề cương nghiên cứu đã được hội đồng đạo đức Bệnh viện Quân y 6 thông qua. BN được giải thích rõ mục đích nghiên cứu. Thông tin của người bệnh chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.
- Xử lý số liệu: bằng phương pháp thống kê y học.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu:

Bảng 1. Đặc điểm về đối tượng phục vụ.

Đối tượng phục vụ	Số lượng	Tỉ lệ %
Quân	213	8,52
Bảo hiểm y tế	1.863	74,52
Dịch vụ	424	16,96
Tổng	2.500	100

74,52% BN thuộc đối tượng bảo hiểm y tế, 16,96% BN thuộc đối tượng dịch vụ và 8,52% BN thuộc đối tượng quân.

3.2. Thái độ của NVYT đối với người bệnh điều trị nội trú:

Bảng 2. Đánh giá về thái độ NVYT của BN.

Thái độ của NVYT	Số lượng	Tỉ lệ %
Tốt	2.336	93,44
Bình thường	112	4,48
Kém	52	2,08
Tổng	2.500	100

93,44% BN đánh giá thái độ NVYT tốt, 4,48% BN đánh giá thái độ NVYT bình thường, 2,08% BN đánh giá thái độ NVYT kém.

- Sự giải thích của NVYT về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống cho BN trong thời gian nằm điều trị.

Bảng 3. Đánh giá về việc NVYT có/không giải thích cho BN về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống.

Đánh giá của BN	Số lượng	Tỉ lệ %
NVYT có giải thích	2.468	98,72
NVYT không giải thích	32	1,28
Tổng	2.500	100

98,72% BN đánh giá NVYT có giải thích về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống, 1,28% BN không được NVYT giải thích về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống.

- Đánh giá về mức độ trả lời của NVYT đối với thắc mắc của BN:

Bảng 4. Đánh giá về mức độ trả lời của NVYT đối với thắc mắc của BN.

Mức độ trả lời của NVYT	Số lượng	Tỉ lệ %
Thỏa đáng	2.442	97,68
Không thỏa đáng	58	2,32
Không trả lời người bệnh	0	0
Tổng	2.500	100

97,68% BN cảm thấy được NVYT giải thích cặn kẽ về các thắc mắc trong quá trình điều trị, 2,32% BN được NVYT giải thích nhưng vẫn có điều chưa hiểu. Không có BN nào không được giải thích khi có thắc mắc.

- Đánh giá về sự giải thích của NVYT trước khi người bệnh tiến hành các thủ thuật:

Bảng 5. Đánh giá về sự giải thích của NVYT trước khi người bệnh tiến hành các thủ thuật.

Sự giải thích của NVYT	Số lượng	Tỉ lệ %
Rõ ràng	2.452	98,08
Chưa rõ ràng	48	1,92
Không giải thích	0	0
Tổng	2.500	100

100% BN đều được NVYT giải thích trước khi tiến hành thủ thuật, tuy nhiên, vẫn còn 1,92% BN thấy chưa được NVYT giải thích rõ ràng.

- 100% BN đều được NVYT thông báo thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc. Không trường hợp nào không được công khai hay thông báo thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc.

- Đánh giá về sự quan tâm của NVYT đối với bệnh tật của BN:

Bảng 6. Đánh giá sự quan tâm của NVYT đối với bệnh tật của BN.

Sự quan tâm của NVYT	Số lượng	Tỉ lệ %
Thường xuyên	2.002	80,08
Thỉnh thoảng	498	19,92
Không quan tâm	0	0
Tổng	2.500	100

80,08% BN thường xuyên được NVYT quan tâm tới tình hình bệnh tật, 19,92% BN cho rằng thỉnh thoảng được NVYT quan tâm tới tình hình bệnh tật.

- Tỉ lệ BN biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình trong quá trình nằm viện:

Bảng 7. Tỉ lệ BN biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình.

Đánh giá của BN	Số lượng	Tỉ lệ %
Có biết tên	2.320	92,80
Không biết tên	180	7,20
Tổng	2.500	100

92,80% BN biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình, 7,20% BN không biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình.

- Mức độ hài lòng của BN về thái độ ứng xử của NVYT:

Bảng 8. Mức độ hài lòng của BN về thái độ ứng xử của NVYT trong bệnh viện.

Đánh giá của BN	Số lượng	Tỉ lệ %
Hài lòng	2.366	94,64
Bình thường	102	4,08
Không hài lòng	32	1,28
Tổng	2.500	100

Hầu hết BN (94,64%) đánh giá hài lòng về thái độ ứng xử của NVYT. Tuy nhiên, vẫn còn 4,08% BN cảm thấy bình thường và 1,28% BN không hài lòng về thái độ của NVYT.

4. BÀN LUẬN.

4.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu:

Bệnh viện Quân y 6 là bệnh viện có vị trí chiến lược trên vùng Tây Bắc, điều trị cho cán bộ, chiến sĩ trên địa bàn và một phần nhân dân. Kết quả nghiên cứu cho thấy, 8,52% BN điều trị nội trú thuộc đối tượng quân; thấp hơn so với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 110 (BN quân chiếm 16,83%). 91,48% BN điều trị nội trú thuộc đối tượng bảo hiểm y tế và dịch vụ. Điều này cho thấy sự tin tưởng của nhân dân địa phương và uy tín của Bệnh viện trên địa bàn đơn vị đóng quân.

4.2. Thái độ của NVYT đối với người bệnh điều trị nội trú:

- Thái độ của NVYT đối với BN: khả năng giao tiếp với người bệnh của NVYT trong quá trình điều trị tại bệnh viện phần lớn là tốt (93,44%). Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận nhỏ thiếu ân cần, chu đáo (4,48% BN đánh giá thái độ NVYT bình thường, 2,08% BN đánh giá thái độ NVYT kém). Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 105 (93,3% BN đánh giá thái độ của NVYT là tốt) và Bệnh viện Quân y 110 (tỉ lệ BN đánh giá NVYT có thái độ tốt là 94,23%).

- Sự giải thích của NVYT về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống cho người bệnh trong thời gian nằm điều trị: đa số BN đánh giá NVYT có giải thích về bệnh tật, cách sinh hoạt và chế độ ăn uống (98,72%); tương đồng kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 105 (tỉ lệ 95,8%) và Bệnh viện Quân y 110 (tỉ lệ 99,04%). Điều này cho thấy mức độ ân cần, chăm sóc chu đáo của NVYT với người bệnh.

- Mức độ trả lời của NVYT với thắc mắc của BN: khi BN đến điều trị thì nhu cầu được nghe giải thích về tình trạng bệnh tật của bản thân là cần thiết. Do đó, họ sẽ hỏi người trực tiếp chăm sóc, điều trị cho mình trước. Kết quả nghiên cứu thấy, 97,68% BN đánh giá tốt mức độ trả lời của NVYT về thắc mắc của người bệnh; tương đương kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 105 (97,5%), nhưng thấp hơn kết quả Bệnh viện Quân y 110 (98,56%). Tuy nhiên, trong nghiên cứu chỉ ra, vẫn còn 2,32% BN được giải thích nhưng chưa thỏa đáng. Có thể do trong quá trình giao tiếp, NVYT chưa hiểu rõ câu hỏi của BN hoặc trình độ chuyên môn NVYT còn hạn chế, chưa thể giải thích hết được các thắc mắc của người bệnh.

- Sự giải thích của NVYT đối với người bệnh trước khi tiến hành các thủ thuật: việc giải thích trước khi thực hiện các thủ thuật trên cơ thể BN

là hết sức cần thiết, giúp cho BN yên tâm và tin tưởng vào thầy thuốc trong quá trình điều trị. Kết quả nghiên cứu chỉ ra, 100% BN đều được giải thích trước khi tiến hành thủ thuật; cao hơn so với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 105 (là 84,42%); tương đương với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 110 (là 99,52%).

- Công khai thông báo thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc của NVYT tới từng BN: qua điều tra ý kiến phản hồi, chúng tôi thấy, tất cả BN (100%) đều được NVYT thông báo thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc một cách công khai, tỉ mỉ, cẩn kẽ, bảo đảm tốt cho công tác chăm sóc và điều trị người bệnh. Kết quả này tương đương với nghiên cứu tại Bệnh viện Quân y 105 và tại Bệnh viện Quân y 110.

- Sự quan tâm của NVYT đối với bệnh tật của BN: hầu hết các NVYT có sự cảm thông với bệnh tật của người bệnh, qua đó đem lại sự tin tưởng cho người bệnh. Tuy nhiên, còn có tỉ lệ nhỏ BN thấy các NVYT có thái độ bình thường, ít quan tâm đến người bệnh.

- Tỉ lệ người bệnh biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình: 92,80% BN biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình, chỉ có số ít BN (7,20%) là không biết tên NVYT chăm sóc mình. Điều đó cho thấy, thời gian tiếp xúc của NVYT và NB ít nhiều còn khoảng trống.

- Đánh giá mức độ hài lòng của BN đối với NVYT: 94,64% BN hài lòng về thái độ ứng xử của bác sĩ, hộ lí và các nhân viên phục vụ khác. Kết quả này tương đương với nghiên cứu của tác giả Hoàng Ngọc Hải khi nghiên cứu sự hài lòng của BN đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 6 trước đây.

Qua các kết quả này, có thể thấy, tâm lí tiếp xúc với người bệnh của NVYT Bệnh viện Quân y 6 là tốt. Điều này góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh trong quá trình điều trị tại Bệnh viện.

5. KẾT LUẬN.

Nghiên cứu 2.500 BN điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Quân y 6, từ tháng 01-12/2016 nhằm đánh giá thực trạng giao tiếp của đội ngũ NVYT, kết luận:

- 74,52% BN thuộc đối tượng bảo hiểm y tế, 16,96% BN thuộc đối tượng dịch vụ và 8,52% BN thuộc đối tượng quân.

- Đánh giá của BN đối với NVYT: NVYT có thái độ tốt (93,44%); NVYT có giải thích về bệnh tật,

cách sinh hoạt và chế độ ăn uống cho BN (98,72%); NVYT có giải thích cẩn kẽ về các thắc mắc trong quá trình điều trị của BN (97,68%); NVYT có giải thích cho BN trước khi được tiến hành các thủ thuật (100%); NVYT có thông báo thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc cho BN (100%); BN thường xuyên được NVYT quan tâm tới tình hình bệnh tật (80,08%); BN biết tên NVYT trực tiếp chăm sóc mình (92,80%).

- 94,64% BN đánh giá hài lòng về thái độ ứng xử của NVYT trong quá trình điều trị nội trú tại Bệnh viện.

Qua kết quả nghiên cứu này chúng tôi kiến nghị: Bệnh viện cần xây dựng bộ tiêu chí giao tiếp, văn hóa nghề nghiệp phù hợp với đơn vị và địa bàn; tổ chức đào tạo, tập huấn bằng nhiều hình thức, nhiều loại hình thông tin đến mọi đối tượng công tác trong Bệnh viện, đặc biệt là đội ngũ NVYT; có chế độ kiểm tra, giám sát, khen thưởng hoặc nhắc nhở, xử lí phù hợp trong việc thực hiện bộ tiêu chí này để đội ngũ NVYT phấn đấu thực hiện. Bên cạnh đó, Bệnh viện cần quan tâm nâng cao chất lượng mọi mặt, bảo đảm cơ sở vật chất, chuyên môn, nâng cao tỉ lệ hài lòng của BN khi đến khám chữa bệnh tại đây.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Thị Phương Hoa và cộng sự (2015), "Đánh giá thực trạng khả năng giao tiếp với người bệnh của đội ngũ điều dưỡng viên Bệnh viện Quân y 110", *Báo cáo hội nghị khoa học điều dưỡng viên Bệnh viện Quân y 103*.
2. Phạm Thị Hải Thương, Nguyễn Thị Kim Chung (2008), "Đánh giá khả năng giao tiếp với người bệnh của đội ngũ điều dưỡng viên Bệnh viện Quân y 105", *Hội nghị chuyên ngành Điều dưỡng viên lần thứ 2*, tr. 103-105.
3. Lê Khắc Sơn (2008), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và người nhà khám tại Phòng Khám bệnh, Viện Y học cổ truyền Quân đội", *Hội nghị chuyên ngành Điều dưỡng viên lần thứ 2*, tr. 166-174.
4. Lê Thị Hải Yến, Trịnh Thị Thắm (2008), "Khảo sát và đánh giá tâm lí tiếp xúc bệnh nhân tại Bệnh viện Quân y 211, Quân đoàn 3", *Hội nghị chuyên ngành Điều dưỡng viên lần thứ 2*, tr. 125-128.
5. Hàng Văn Sáng, Bùi Minh Hậu (2008), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và người nhà đến khám bệnh tại Phòng Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 354", *Hội nghị chuyên ngành Điều dưỡng viên lần thứ 2*, tr. 259-266. □