

SO SÁNH TỰ LƯỢNG GIÁ CỦA ĐIỀU DƯỠNG VÀ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN ĐA KHOA SÀI GÒN NĂM 2019

DIFFERENCES IN NURSES' PERCEPTION AND PATIENTS' SATISFACTION ABOUT NURSES' COMMUNICATION SKILLS

BÙI LANG HOA¹, NGUYỄN ĐỨC VŨ²,
TRẦN THỊ KIM NGỌC³

TÓM TẮT

Mục đích: So sánh tự lượng giá của Điều dưỡng (ĐD) và sự hài lòng người bệnh về kỹ năng giao tiếp của Điều dưỡng.

Phương pháp: Nghiên cứu so sánh sử dụng thiết kế tương quan khảo sát 15 ĐD Khoa Khám bệnh và 120 bệnh nhân đến khám bệnh tại BV Đa Khoa Sài Gòn.

Kết quả: Mức độ hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của ĐD ($M = 4,16$, $SD = ,50$) cao hơn so với mức tự lượng giá Điều dưỡng ($M = 4,1$, $SD = ,36$) và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($t = -6,93$, $p < 0,05$) có nghĩa là ĐD càng tuân thủ kỹ năng giao tiếp tốt với người bệnh thì mức độ hài lòng của người càng cao.

Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê được tìm thấy giữa hài lòng bệnh nhân và đặc điểm của đối tượng nghiên cứu ($p > 0,05$).

Kết luận: Bệnh nhân có mức độ hài lòng cao về kỹ năng giao tiếp của ĐD. Các ĐD có mức độ nhận thức từ trung bình đến cao về hiệu quả trong việc thực hành các kỹ năng giao tiếp. Sự khác biệt giữa nhận thức ĐD và hài lòng bệnh nhân là rất đáng kể.

Khuyến nghị: Hàng năm cần có chương trình cải thiện kỹ năng giao tiếp, với nghiên cứu sâu

hơn để đánh giá hiệu quả rèn luyện kỹ năng giao tiếp của Điều dưỡng.

Từ khóa: Kỹ năng giao tiếp, tự lượng giá của điều dưỡng, hài lòng NB,

ABSTRACT

The purpose: To examine the difference nurses' perception and patients' satisfaction about nurses' communication skills

Methods: Comparative study utilizing correlational design utilized a sample of 15 nurses and 120 patients from Saigon General Hospitals.

Results: Patients had higher levels of perception of effectiveness in practicing communication skills ($M = 4.16$, $SD = .50$) than their nurses ($M = 4.10$, $SD = .36$) and this difference was statistically significant ($t = -6.99$, $p < .05$). No statistical differences were found between patients and nurses in regards to personal and demographic characteristics ($p > .05$).

Conclusions: Patients had high level of satisfaction about their nurses' communication skills. Nurses had moderate to high level of perception of their effectiveness of practicing communication skills. The difference between nurses' perception and patients' satisfaction was significant.

Recommendations: there should be program to improve communication skills, with further research to evaluate its effectiveness every year.

Keywords: Communication skills, nurses' perception, patients' satisfaction.

1 CN., ĐDT Khoa Khám bệnh, BVĐK Sài Gòn
SĐT: 0944863296; email: langhoasg@gmail.com
2 BSCK2., Giám đốc BVĐK Sài Gòn
3 ThS. Chi hội trưởng Chi hội Tai Mũi Họng TP. HCM
Ngày nhận bài phân biện: 11/12/2019
Ngày trả bài phân biện: 12/12/2019
Ngày chấp thuận đăng bài: 20/12/2019

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp của điều dưỡng (ĐD) với người bệnh (NB) là một khía cạnh quan trọng và một thành phần thiết yếu trong chăm sóc điều dưỡng [7].

Sự hài lòng người bệnh (NB) là một chỉ số có ý nghĩa để đảm bảo chất lượng của chăm sóc điều dưỡng (ĐD) [6]. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh, trong đó giao tiếp của điều dưỡng viên với NB là yếu tố không kém phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, mang đến sự hài lòng, tin tưởng và hợp tác gắn bó, điều trị lâu dài của NB với BV [2]. Các nghiên cứu trước đây cho thấy thực hành giao tiếp hiệu quả giữa các điều dưỡng đã góp phần chăm sóc điều dưỡng an toàn và chất lượng cao [5].

Nhằm đánh giá hiệu quả của việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”[1], Bệnh viện Đa khoa Sài Gòn đã tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng giao tiếp và đưa ra các qui định khi giao tiếp với bệnh nhân trong quá trình tiếp đón, khám và điều trị; đặc biệt là đội ngũ điều dưỡng viên, - những người thường xuyên tiếp xúc với bệnh nhân, và 2018 đã tiến hành khảo sát so sánh sự hài lòng trước và sau tập huấn. Tuy nhiên chưa có nghiên cứu so sánh về nhận thức của ĐD và bệnh nhân về rèn luyện kỹ năng giao tiếp của ĐD. Vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu “So sánh tự lượng giá của điều dưỡng và hài lòng người bệnh về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng khoa khám bệnh” nhằm mục tiêu:

- Mô tả mức độ sự hài lòng của người bệnh và giao tiếp điều dưỡng.
- Xác định mối liên quan giữa giao tiếp điều dưỡng và sự hài lòng của người bệnh.
- Tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng: NB đến khám tại khoa Khám bệnh, BV Đa khoa Sài Gòn.

Tiêu chuẩn chọn mẫu: Người bệnh có độ tuổi từ 16 trở lên đến điều trị tại khoa KB. Đồng ý tham gia nghiên cứu. Có khả năng đọc hiểu bằng câu hỏi.

Tiêu chuẩn loại trừ: BN nặng phải nhập viện, không đáp ứng được tiêu chuẩn chọn, Không hoàn tất bộ câu hỏi.

Công cụ thu thập số liệu

· Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của NB gồm 2 phần:

+ Phần 1: Đặc điểm, thông tin của đối tượng tham gia NC.

+ Phần 2: Bộ câu hỏi khảo sát của NB về kỹ năng giao tiếp của ĐDV theo thang điểm Likert 5 mức độ 1-5. Mức điểm hài lòng trung bình: 1 là rất thấp (1,0 - 1,80), 2 là thấp (1,81 - 2,60), 3 là trung bình (2,61 - 3,40), 4 là cao (3,41 - 4,20), và 5 là Rất cao (4,21 - 5,0).

Bảng kiểm tự lượng giá của ĐDV: Là phần 2 của bộ câu hỏi dành cho NB.

Các bước thu thập số liệu: Bảng tự lượng giá sẽ phát cho ĐDV tại khoa Khám bệnh ngay sau khi người bệnh kết thúc việc khám bệnh. Và người bệnh cũng được phỏng vấn để khảo sát về kỹ năng giao tiếp của ĐDV này.

Phương pháp xử lý và phân tích số liệu: Số liệu được xử lý bằng phần SPSS 22.0 bao gồm: Thống kê mô tả: Tỷ lệ %, điểm trung bình và độ lệch chuẩn được sử dụng để mô tả các biến dữ liệu; Thống kê phân tích: Hệ số tương quan Pearson (Pearson r), T test được dùng để kiểm tra mối tương quan.

3. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

3.1 Đặc điểm của đối tượng tham gia NC

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng tham gia NC

	Đặc điểm chung	Tần số (n = 120)	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	45	37,5
	Nữ	75	62,5

	Đặc điểm chung	Tần số (n = 120)	Tỷ lệ %
Nhóm tuổi	Từ 16-25 tuổi	24	20,0
	Từ 26-35 tuổi	34	28,3
	Từ 36-35 tuổi	14	12,0
	Từ 46-55 tuổi	24	20,0
	Trên 55 tuổi	24	20,0
	Tuổi trung bình: 42; SD: 15,3; Min: 18, Max: 75		
Đối tượng	BHYT	97	81,2
	Thu phí	23	19,3
Nơi ở	TPHCM	103	85,84
	Nông thôn	17	14,16
Nghề nghiệp	Công nhân	16	13,33
	Viên chức	31	25,83
	Sinh viên/học sinh	10	8,33
	Kinh doanh	26	26,7
	Nội Trợ	26	21,66
	Hưu trí	11	9,16

	Đặc điểm chung	Tần số (n = 120)	Tỷ lệ %
Trình độ học vấn	Tiểu học	5	5,0
	Trung học	12	5,0
	Phổ thông trung học	36	33,3
	Trung cấp chuyên nghiệp	15	8,4
	Cao đẳng/Đại học	47	40,0
	Sau đại học	5	8,3
Số lần đến khám	Từ 1-5 lần	58	56,7
	Từ 6-10 lần	28	21,7
	Từ 11-15 lần	11	8,3
	Trên 15 lần	23	13,3

Kết quả bảng 1 cho thấy tỷ lệ BN nữ (62,5%) nhiều hơn nam (37,5%), nhóm tuổi trung bình đến khám 42 tuổi, tuổi tham gia nghiên cứu nhỏ nhất là 18 tuổi, lớn nhất là 75 tuổi. Đối tượng có BHYT chiếm tỷ lệ 81,2%. Công nhân viên chức chiếm tỷ lệ cao nhất (40%). Về trình độ học vấn nhiều nhất là cao đẳng, đại học và sau đại học là 48,3% kể đến trung học phổ thông là 33,3%. Số lần đến khám nhiều nhất là từ 1-5 lần là 56,7%.

Bảng 2. So sánh mức tự lượng giá của ĐDV và sự hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp

STT	Nội dung	Điều dưỡng		Bệnh nhân		Điểm TB khác biệt	Test thống kê	
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		t	r
Kỹ năng giao tiếp		4,10	0,36	4,16	0,50	-0,06	-6,93 p = 0,006	0,404** p = 0,001
I	Kỹ năng nói	4,14	0,35	4,21	0,49	-0,07		
1	Phong cách lịch sự	4,25	0,53	4,26	0,63	-0,01		
2	Xung hô thích hợp	4,26	0,57	4,30	0,54	-0,04		
3	Nói chính xác, rõ ràng, đầy đủ	4,15	0,72	4,20	0,70	-0,05		
4	Tốc độ, âm lượng vừa đủ nghe	4,02	0,50	4,20	4,58	-0,18		
5	Nói tập trung chủ đề chính	4,05	0,58	4,20	0,64	-0,15		
6	Dùng từ ngữ phù hợp	4,09	0,65	4,14	0,59	-0,05		
II	Kỹ năng lắng nghe	4,07	0,38	4,14	0,49	-0,07		
1	Thể hiện sự lắng nghe	4,11	0,47	4,16	0,52	-0,05		
2	Không làm việc khác khi giao tiếp	4,03	0,61	4,09	0,67	-0,07		
3	Không ngắt lời NB	4,08	0,36	4,16	0,57	-0,08		

4	Thân thiện khi tiếp xúc NB	4,05	0,46	4,17	0,59	-0,12		
III	Kỹ năng đặt câu hỏi	4,10	0,35	4,20	0,50	0,10		
1	Câu hỏi dễ hiểu	4,11	0,41	4,19	0,62	-0,08		
2	Câu hỏi phù hợp trình độ NB	4,12	0,45	4,18	0,57	-0,06		
3	Câu hỏi phù hợp mục đích NB	4,11	0,43	4,19	0,65	-0,08		
4	Dành thời gian cho NB trả lời	4,11	0,45	4,24	0,56	-0,13		
IV	Kỹ năng cung cấp thông tin	4,10	0,35	4,11	0,50	-0,01		
1	Cung cấp thông tin chính xác	4,11	0,41	4,21	0,42	-0,10		
2	Tóm tắt thông tin vừa cung cấp	4,12	0,45	4,12	0,49	0		
3	Khuyến khích NB đặt câu hỏi	3,84	0,43	4,11	0,61	-0,13		
4	Trả lời tất cả câu hỏi	4,10	0,45	4,12	0,46	-0,02		
5	Kiểm tra thông tin vừa cung cấp	4,02	0,35	4,11	0,42	-0,08		

Về tự lượng giá của ĐD về kỹ năng giao tiếp, (bảng 2) cho thấy điểm trung bình của các mục dao động trong khoảng 3,84 (SD = 0,43) cho mục 3 “Khuyến khích NB đặt câu hỏi” của kỹ năng cung cấp thông tin đến mục “Xưng hô thích hợp” 4,26 (SD = 0,57) của kỹ năng nói. Phân tích nói chung cho thấy các ĐD tự lượng giá về thực hành các kỹ năng giao tiếp có mức độ từ trung bình đến cao và tổng điểm trung bình của thang đo là 4,10 (SD = 0,36), và kỹ năng lắng nghe có điểm TB thấp nhất là 4,07 (SD = 0,38) và cao nhất là kỹ năng nói: 4,14 (SD = 0,35).

Về sự hài lòng của bệnh nhân về kỹ năng giao tiếp của ĐD, phân tích (bảng 2) cho thấy điểm trung bình của các mục nằm trong khoảng từ 4,10 (SD = 0,42) “Không làm việc khác khi giao tiếp” cho mục 2 của Kỹ năng lắng nghe đến 4,30 (SD = 0,54) cho mục 2 “Xưng hô thích hợp” của kỹ năng nói. Phân tích cho thấy bệnh nhân có mức độ hài lòng cao và rất cao về kỹ năng giao tiếp ĐD, và điểm trung bình của mức độ hài lòng BN là 4,16 (SD = 0,50) cao hơn điểm trung bình của tự lượng giá của ĐD là 4,10 (SD = 0,36). Điều này cho thấy rằng các bệnh nhân có mức độ tin tưởng cao hơn các ĐD thực hành các kỹ năng giao tiếp, tương đồng nghiên cứu [4] là nhận thức của NB (M = 4,3, SD = ,23) cao hơn của Điều dưỡng (M = 4,1, SD = ,20). kết quả này khác với nghiên

cứu [8] là nhận thức của ĐD (M = 4,03, SD = ,22) cao hơn nhận thức của BN (M = 3,63, SD = ,21)

So sánh sự khác biệt giữa tự lượng giá của Điều Dưỡng và sự hài lòng của bệnh nhân về kỹ năng giao tiếp của ĐD, dùng Pearson r để kiểm định mức độ tương quan, phân tích cho thấy có mối tương quan chặt chẽ và tích cực ($r = 0,404^*$, $p = 0,01$) giữa điểm TB của các Điều Dưỡng và điểm TB của các bệnh nhân. Tương đồng nghiên cứu [4] ($r = 0,80$, $p < ,001$).

Dùng t test để kiểm tra sự khác biệt giữa điểm TB của bệnh nhân và ĐD, (bảng 2) cho thấy sự khác biệt đáng kể giữa điểm TB của ĐD và BN ($t = - 6,93$, $p < 0,05$). Điều này có nghĩa là ĐDV càng tuân thủ kỹ năng giao tiếp tốt với người bệnh thì mức độ hài lòng của người càng cao. Tương đồng nghiên cứu [4] ($t = - 5,99$, $p < ,05$), và nghiên cứu [8] ($t = - 10,84$, $p < ,001$).

Sự khác biệt cao nhất giữa các ĐD và bệnh nhân là mục 4 “Tốc độ, âm lượng vừa đủ nghe” của kỹ năng nói (- 0,18). Sự khác biệt thấp nhất về điểm số trung bình là mục “Tóm tắt thông tin vừa cung cấp” ở mục 2 của Kỹ năng cung cấp thông tin.

Các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của bệnh nhân về thực hành kỹ năng giao tiếp của ĐD: Phân tích cho thấy không có sự khác biệt giữa

các bệnh nhân về tuổi tác, giới tính, có BHYT hay không có BHYT, nơi ở, trình độ học vấn, nghề nghiệp và số lần đến khám ($p > 0,05$). Điều này cho thấy đặc điểm của đối tượng nghiên cứu không có ảnh hưởng đến sự hài lòng của BN. Tương đồng với nghiên cứu [2] và [5]. Kết quả này khác với kết quả nghiên cứu [3],

4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

- Mức độ hài lòng của người bệnh về kỹ năng giao tiếp của ĐD đạt mức độ cao ($M = 4.16$, $SD = .50$) cao hơn so với mức tự lượng giá ĐD ($M = 4.1$, $SD = .36$).

- Có mối liên quan chặt chẽ và tích cực giữa giao tiếp điều dưỡng và sự hài lòng người bệnh, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($t = -6.93$, $p < 0,05$).

- Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê được tìm thấy giữa hài lòng bệnh nhân và đặc điểm của đối tượng nghiên cứu về tuổi tác, giới tính, có BHYT, nơi ở, trình độ học vấn, nghề nghiệp và số lần đến khám ($p > 0,05$).

- Kiến nghị: Hằng năm cần có chương trình cải thiện kỹ năng giao tiếp, với nghiên cứu sâu hơn để đánh giá hiệu quả rèn luyện kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng.

Đông năm 2017 và các yếu tố liên quan”, Tạp chí Điều dưỡng, tập 25-2019, tr 74-80.

4. Ayman M. Hamdan-Mansour, (2014), “Patients’ satisfaction about nurses’ competency in practicing communication skills”, Life Science Journal 2014;11 (3):339-345

5. Fleischer S, Berg A, Zimmermann M, Wüste K, Behrens J., (2009), “Nurse-patient interaction and communication: A systematic literature review”. Public Health 2009; 17: 339- 53.

6. Ghada Dunbar 11. Finch LP, (2005) “Nurses’ communication with patients: examining relational communication dimensions and relationship”. International Journal for Human Caring; 9 (4): 14-23.

7. Hagerty B, Patusky K, (2003), “Re-conceptualizing the Nurse-Patient Relationship”. Journal of Nursing Scholarship. 2003; 35: 2: 145-150.

8. Lily R. Marmash, (2012), “Differences in Perception Between Nurses and Patients in Practicing Communication Skills” J Med J 2012; Vol. 46 (2):155- 164.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2015), Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 về việc phê duyệt kế hoạch triển khai “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

2. Đinh Ngọc Thành (2011), “Giao tiếp của điều dưỡng và sự hài lòng của người bệnh nội trú tại các khoa nội, Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên tại Bệnh viện A Thái Nguyên. Tạp chí Khoa học & công nghệ. 89

3. Nguyễn Thị Phương, (2017), “Thực trạng giao tiếp của điều dưỡng đối với người bệnh tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Đa khoa Hà