

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NHÀ BỆNH NHÂN ĐỐI VỚI GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI BỆNH VIỆN TÂM THẦN TRUNG ƯƠNG 1

PHẠM THỊ NHUYỄN
Trường Đại học kỹ thuật y tế Hải Dương

TÓM TẮT

Theo con số thống kê không chính thì trên 70% các vụ việc khiếu kiện của gia đình người bệnh đối với các cá nhân và tập thể trong lĩnh vực y tế là có liên quan tới cách ứng xử, thái độ phục vụ của các cán bộ y tế đối với bệnh nhân và thân nhân của họ [1], [2]. Điều này chứng tỏ hoạt động giao tiếp của cán bộ y tế nói chung và điều dưỡng viên (ĐDV) có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Đặc biệt đối với bệnh nhân tâm thần và thân nhân của họ.

Nghiên cứu mô tả cắt ngang 60 người nhà bệnh nhân (NNBN) đến chăm sóc người bệnh tại Bệnh viện Tâm thần trung ương 1 ở lứa tuổi > 50 chiếm tỷ lệ cao nhất. Đa số họ làm nghề tự do và nam cao hơn nữ. Hầu hết họ có trình độ học vấn phổ thông trung học và sống ở nông thôn. Đa số NNBN hài lòng và rất hài lòng đối với giao tiếp của ĐDV tại BV TTTW1 là 95%. Tỷ lệ NNBN chưa hài lòng với việc giải thích của ĐDV về nội quy khoa phòng và chế độ ăn uống cho người bệnh là 18,3%. Tỷ lệ NNBN nhận định rằng ĐDV thông báo về thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc chưa cụ thể là 26,7%. Vẫn còn 5% NNBN chưa hài lòng với hoạt động giao tiếp nói chung của ĐDV tại BV TTTW1

Từ khóa: sự hài lòng, người nhà bệnh nhân, giao tiếp, điều dưỡng, bệnh viên, tâm thần, trung ương.

SUMMARY

According to unofficial statistics over 70% of cases of families who claim illness for individuals and groups in the health sector is related to behavior, attitude of service staff health care for patients and their relatives [1], [2]. This proves that active communication of health workers and nurses in general have very important meaning. Especially for psychiatric patients and their relatives.

Cross-sectional study 60 of the patient's family in the Central Mental Hospital 1 (CMH1) with the age over 50 years old for the highest proportion. Most of them are self-employed and men than women. Most of them are educated High school most of whom live in rural areas. Majority of patient's family satisfied or very satisfied with communication CMH1 Representative at CMH1 is 95%. Rate family members not satisfied with the interpretation of the rules nurses departments and diet for patients is 18.3%. Rate patient's family. Representative stated that notice of drugs and drug

use is 26.7% less specific. 5% patient's family still not satisfied with communication of nurses in general operations of the Representative at CMH1.

Keywords: satisfaction, the patient's family, communication, nursing, hospital, psychiatric center.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong các bệnh viện, điều dưỡng viên thường là người có nhiều thời gian tiếp xúc trực tiếp với bệnh nhân và thân nhân của họ. Những hoạt động của đội ngũ điều dưỡng viên góp phần không nhỏ trong sự nghiệp chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân [3], [7]. Tuy nhiên công tác điều dưỡng tại các bệnh viện hiện nay còn nhiều bất cập, như: thiếu về số lượng, yếu về chất lượng, hệ thống đào tạo chưa thống nhất, các kỹ thuật thực hành chăm sóc chưa được chuẩn hoá; kỹ năng giao tiếp xã hội của người điều dưỡng chưa được chú trọng đào tạo và rèn luyện. Những điều bất cập đó đôi khi, ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng và hiệu quả chăm sóc người bệnh (NB) [2], [5].

Người điều dưỡng tại bệnh viện Tâm thần trung ương 1 (BVTTTW1) phải tiếp xúc, chăm sóc BN tâm thần- những người thường có các biểu hiện bất thường về lời nói, cảm xúc, hành vi và tác phong; Vì vậy giao tiếp với NNBN, tranh thủ sự hợp tác của họ là vô cùng quan trọng, đôi khi là cách duy nhất để người điều dưỡng của Bệnh viện TTTW1 tìm hiểu toàn diện về người bệnh để thực hiện nhiệm vụ chăm sóc và điều trị. Nếu người điều dưỡng giao tiếp tốt với NNBN, thiết lập được mối quan hệ tin cậy, hợp tác với họ sẽ tạo được môi trường tâm lý tích cực cho quá trình điều trị. Ngược lại, nếu quá trình giao tiếp của người điều dưỡng với NNBN không đạt kết quả mong muốn sẽ có những ảnh hưởng tiêu cực với những cấp độ khác nhau đối với quá trình điều trị người bệnh, uy tín của người thầy thuốc, của khoa, của Bệnh viện và rộng hơn là của cả ngành Y tế. Để có những đánh giá khách quan về quá trình giao tiếp của đội ngũ điều dưỡng với gia đình người bệnh tại Bệnh viện tâm thần Trung Ương 1, chúng tôi tiến hành đề tài: "Khảo sát sự hài lòng của người nhà bệnh nhân đối với giao tiếp của điều dưỡng viên tại Bệnh viện Tâm thần Trung ương 1" nhằm mục tiêu:

1. Mô tả đặc điểm của người nhà bệnh nhân thuộc các khoa lâm sàng tại Bệnh viện Tâm thần trung ương 1.

2. Đánh giá sự hài lòng của người nhà bệnh nhân thuộc các khoa lâm sàng đối với giao tiếp của điều dưỡng viên tại Bệnh viện Tâm thần trung ương 1.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Địa điểm: Các khoa lâm sàng của Bệnh viện tâm thần TW1

2. Thời gian nghiên cứu (NC): năm 2012

3. Thiết kế NC: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

4. Đối tượng NC: 60 người đang chăm sóc người thân của họ tại các khoa lâm sàng của Bệnh viện Tâm thần TW1. với tiêu chí: Độ tuổi từ 18 trở lên. 01 người nhà/ bệnh nhân. Tinh thần tỉnh táo, đủ khả năng nhận thức ý nghĩa các câu hỏi và câu trả lời và tự nguyện tham gia nghiên cứu..

Tiêu chuẩn loại trừ: Những người không đủ năng

lực nhận thức về các câu hỏi và câu trả lời, những người không muốn tham gia nghiên cứu.

5. Các bước tiến hành nghiên cứu:

5.1 Phần chuẩn bị:

Thiết kế bộ câu hỏi, tập huấn điều tra viên, thử nghiệm bộ câu hỏi tại các khoa cận lâm sàng Bệnh viện TTTW1

5.2 Phần thu thập thông tin: Điều tra viên là sinh viên Khoa VLTL/PHCN sử dụng Phiếu khảo sát sự hài lòng của người nhà bệnh nhân đối với sự giao tiếp của điều dưỡng tại Bệnh viện TTTW1

5.3 Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu: Các thông tin thu thập là do sự hợp tác giữa người nhà bệnh nhân với điều tra viên sau đó được mã hóa và giữ bí mật. Nghiên cứu được sự đồng ý của đối tượng nghiên cứu và Lãnh đạo Bệnh viện.

5.4 Xử lý số liệu: Số liệu được mã hóa và xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 16.0. thuật toán được dùng là thống kê số lượng (n) và tỷ lệ (%).

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Tuổi và giới của đối tượng nghiên cứu

Tuổi	n	Tỷ lệ %
20 - 29	7	11,67
30 - 39	11	18,33
40 - 49	20	33,33
> 50	22	33,67
Tổng số:	60	100

Nhận xét: Tỷ lệ NNBN đến chăm sóc người bệnh ở lứa tuổi > 50 chiếm tỷ lệ cao nhất (33,67%) và nhóm 20-29 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất (11,67%).

Bảng 2. Nghề nghiệp của nhóm nghiên cứu

	Tự do	Hưu trí	Cán bộ
Nam	62%	14%	24%
Nữ	59%	8%	33%

Nhận xét: Tỷ lệ người nhà bệnh nhân làm nghề tự do chiếm tỷ lệ cao ở cả hai giới: nam (62%) và nữ (59%).

Bảng 3. Trình độ văn hóa của nhóm nghiên cứu.

	PTTH	Trung cấp	Đại học, Cao đẳng
Nam	86%	9%	5%
Nữ	77%	10%	13%

Nhận xét: Tỷ lệ người nhà bệnh nhân học hết PTTH chiếm tỷ lệ cao nhất ở cả hai giới: nam (86,0%) và nữ (77 %).

Bảng 4. Nơi ở của nhóm đối tượng nghiên cứu

Nơi ở	Nam		Nữ	
	n	Tỷ lệ %	n	Tỷ lệ %
Thành phố, thị xã	5	23,81	14	35,90
Nông thôn	12	57,14	20	51,28
Miền núi, trung du	4	19,05	5	12,82
Tổng số	21	100	39	100

Nhận xét: Tỷ lệ NNBN đến chăm sóc bệnh nhân ở vùng nông thôn cao nhất ở cả hai giới: nam (57,14%) và nữ (51,28%)

2. Đánh giá sự hài lòng của NNBN đối với giao tiếp của ĐDV

Bảng 5. Sự hài lòng của NNBN đối với sự đón tiếp của ĐDV

Mức độ	N	Tỷ lệ %
--------	---	---------

Rất hài lòng	41	68,33
Hài lòng	19	31,67
Chưa hài lòng	0	0
Tổng	60	100

Nhận xét: Tỷ lệ rất hài lòng của NNBN đối với sự đón tiếp của điều dưỡng cao nhất là 68,33%.

Sự giải thích của ĐD về thủ tục hành chính, nội quy khoa phòng, bệnh viện thủ tục nhập viện, cách sử dụng trang thiết bị điện nước: Tỷ lệ NNBN rất hài lòng (51,7%) với sự hướng dẫn, giải thích về thủ tục hành chính, nội quy khoa phòng, bệnh viện và tỷ lệ hài lòng (41,7%). Có 6,6% chưa hài lòng.

Sự giải thích của ĐDV về những thắc mắc của NNBN: có 76,7% NNBN được điều dưỡng giải thích những thắc mắc cụ thể, rõ ràng, 23,3% có được giải thích nhưng chưa cụ thể,

Bảng 6. Thái độ thông cảm của ĐDV đối với NNBN

Mức độ	n	Tỷ lệ %
Rất cảm thông, chia sẻ	49	81,7
Cảm thông, chia sẻ	11	18,3
Thờ ơ, lạnh nhạt	0	0
Tổng số	60	100

Nhận xét: NNBN nhận thấy thái độ rất được cảm thông của điều dưỡng viên, còn 18,3% NNBN cho rằng điều dưỡng có thái độ cảm thông chia sẻ và không có điều dưỡng nào tỏ thái độ thờ ơ, lạnh nhạt.

Bảng 7. Thái độ của ĐDV đối với NNBN

Mức độ	n	Tỷ lệ %
Tạo điều kiện thuận lợi	50	83,3
Không gây phiền hà	10	16,7
Gây phiền hà	0	0
Tổng số	60	100

Nhận xét: 83,3% NNBN cho rằng điều dưỡng đã tạo điều kiện thuận lợi cho NNBN và 16,7% không gây phiền hà.

Bảng 8. Giải thích và tư vấn về chế độ ăn uống, chăm sóc và phục hồi cho NB

Mức độ hướng dẫn	n	Tỷ lệ %
Thường xuyên, đầy đủ	49	81,7
Đôi khi/ chưa cụ thể	11	18,3
Không được giải thích	0	0
Tổng số	60	100

Nhận xét: 81,7% NNBN cho rằng được điều dưỡng hướng dẫn thường xuyên, đầy đủ chế độ ăn uống, chăm sóc và phục hồi cho NB.

Bảng 9. Điều dưỡng viên thông báo về thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc

Mức độ	n	Tỷ lệ %
Đầy đủ	44	73,3
Đôi khi/ chưa cụ thể	16	26,7
Không được hướng dẫn	0	0
Tổng số	60	100

Nhận xét: Tỷ lệ điều dưỡng thông báo về thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc là 73,3%, tuy nhiên còn 26,7% được hướng dẫn nhưng chưa cụ thể.

Bảng 10. Lời nói của ĐDV đối với NNBN

Mức độ	n	Tỷ lệ %
Diu dàng, lịch sự	25	41,7
Đúng mực	26	43,3
Chưa đúng mực	9	15

Tổng	60	100
------	----	-----

Nhận xét: Điều dưỡng có lời nói chưa đúng mực như nói trống không, sáng giọng,... chiếm 15%.

Sự hài lòng chung của NNBN về giao tiếp, ứng xử của Điều dưỡng: 95% NNBN rất hài lòng và hài lòng về thái độ giao tiếp ứng xử chung của điều dưỡng. Tuy nhiên vẫn còn 5% NNBN chưa hài lòng

BÀN LUẬN

1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu.

Tỷ lệ NNBN đến chăm sóc người bệnh ở lứa tuổi > 50 chiếm tỷ lệ cao nhất (33,67%) và thấp nhất (11,67% thuộc nhóm 20-29 tuổi. Đa số họ làm nghề tự do, trong đó nam là (62%) cao hơn nữ (59%). Hầu hết họ có trình độ học vấn Phổ thông trung học, trong đó tỷ lệ nam (86,0%) cao hơn nữ (77 %) và đa số họ sống ở nông thôn, với phân bố nam (57,14%) cao hơn nữ (51,28%). Những đặc điểm này tạo thuận lợi cho việc chăm sóc thành viên của họ được tốt hơn và khá phù hợp với một số kết quả đã công bố [4], [6].

2. Đánh giá sự hài lòng của NNBN đối với giao tiếp của ĐD.

Nhìn chung, NNBN thể hiện mức độ hài lòng về sự giao tiếp của điều dưỡng viên chưa cao, được thể hiện thông qua một số hoạt động: Giải thích những thắc mắc (76,7%), sự đón tiếp (68,33%), sự hướng dẫn (51,7%), thái độ cảm thông (18,3%). Ngoài ra, NNBN cho rằng điều dưỡng đã tạo điều kiện thuận lợi cho họ (16,7%), hướng dẫn chu đáo thường xuyên (81,7%). Và đánh giá chung đối với điều dưỡng viên rất khả quan: có 95% NNBN rất hài lòng và hài lòng về thái độ giao tiếp ứng xử chung của điều dưỡng chỉ có 5% NNBN chưa hài lòng.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ NNBN đến chăm sóc người bệnh ở lứa tuổi >50 chiếm tỷ lệ cao nhất. Đa số họ làm nghề tự do và nam cao hơn nữ. Hầu hết họ có trình độ học vấn Phổ thông trung học đa số họ sống ở nông thôn. Đây là những đặc điểm này tạo thuận lợi cho việc chăm sóc bệnh nhân được tốt hơn.

Đa số NNBN hài lòng và rất hài lòng đối với giao tiếp của ĐD tại BV TTTW1 là 95%. Tỷ lệ NNBN chưa hài lòng với việc giải thích của ĐD về nội quy khoa phòng và chế độ ăn uống cho NB là 18,3%. Tỷ lệ NNBN nhận định rằng ĐD thông báo về thuốc và hướng dẫn cách sử dụng thuốc chưa cụ thể là 26,7%. Vẫn còn 5% NNBN chưa hài lòng với hoạt động giao tiếp nói chung của người ĐD tại BV TTTW1

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Y tế (2004), "Tài liệu quản lý điều dưỡng", Nhà xuất bản Y học Hà Nội.
- Bộ Y tế Quyết định số 29/2008/QĐ-BYT ngày 18/8/2008, "Về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế".
- Chu Văn Đức (2006), "Tâm lý học giao tiếp" NXB Thanh niên, 2006.
- Nguyễn Thị Ly và CS: "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải Dương năm 2007", Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học, Hội nghị khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III,

Hội Điều dưỡng Việt Nam, 163- 68.

5. Phạm Đức Mục (2005), "Hướng dẫn nghiên cứu khoa học của Điều dưỡng", Nhà xuất bản Y học.

6. Hà Thị Soạn và CS, "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với công tác khám chữa bệnh tại một số bệnh viện tỉnh Phú Thọ năm 2006,2007"- Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học, Hội

ngệ khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, Hội Điều dưỡng Việt Nam, 17-23.

7. Quân Trường Sơn (2009). "Kỹ năng giao tiếp và giáo dục sức khỏe " Tập bài giảng chương trình đào tạo điều dưỡng trung học - Trường trung cấp Y Dược Bắc Ninh.