

XÁC ĐỊNH NHU CẦU ĐÀO TẠO VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN VÀ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN TẠI MỘT SỐ BỆNH VIỆN KHU VỰC PHÍA BẮC

Nguyễn Hoàng Long¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Xác định nhu cầu đào tạo về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên (ĐDV) và các yếu tố liên quan tại một số bệnh viện khu vực phía Bắc. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 125 ĐDV tham gia lớp đào tạo về kỹ năng giao tiếp theo chương trình chỉ đạo tuyển do Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên tổ chức. Bộ công cụ thu thập số liệu do nghiên cứu viên xây dựng, khảo sát nhu cầu được đào tạo kỹ năng ở một số tình huống giao tiếp thường gặp. Nhu cầu được đánh giá theo thang điểm có 3 mức độ: Rất có nhu cầu tương ứng 2 điểm, có nhu cầu tương ứng 1 điểm và không có nhu cầu tương ứng 0 điểm. **Kết quả:** Ở 9 nội dung được khảo sát, tỷ lệ ĐDV có nhu cầu được đào tạo đều $\geq 95\%$. Trong đó, kỹ năng ĐDV có nhu cầu được đào tạo nhất là xử lý tình huống bệnh nhân (BN) giận dữ (40,0%), tiếp theo là sử dụng ngôn ngữ có lời (36,0%), nhận diện cảm xúc của đối phương (34,4%). Chưa tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm mức độ nhu cầu đào tạo ở các nhóm đối tượng phân loại theo nhóm tuổi, đơn vị công tác, chức vụ hiện tại, số lượng BN tiếp xúc hàng ngày và đã từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp. **Kết luận:** Nhu cầu đào tạo về giao tiếp của ĐDV hiện rất cao. Các chương trình đào tạo nên tập trung trang bị kỹ năng cho ĐDV ở một số nội dung, bao gồm xử lý tình huống BN giận dữ, sử dụng ngôn ngữ không lời và nhận diện cảm xúc của đối phương.

* Từ khóa: Kỹ năng giao tiếp; Nhu cầu đào tạo; Giao tiếp của điều dưỡng.

Factors Related to Needs for Communication Skills Training among Nurses at Selected Hospitals in the North

Summary

Objectives: To determine the need for training on communication skills and some related factors among nurses at some hospitals in the North. **Subjects and methods:** A cross-sectional descriptive study was carried out on 125 nurses who participated in a training course on communication skills organized by Thai Nguyen Central Hospital. Participants rated their needs for training about 9 common communication topics on a three-point scale, ranging from 0 (no need), 1 (need), and 2 (highly need). **Results:** At least nearly 95% of the respondents indicated their needs for training in every single surveyed topic. In which, the nursing skills that are most in demand for training in is "handling angry patients" (40.0%), next is "use verbal communication technique" (36.6%), and "identify the counterpart's emotions" (34.4%). No significant differences in need score among age groups (below vs. from 35 years old), departments (clinical vs. non-clinical),

¹Viện Khoa học Sức khỏe, Trường Đại học VinUni

Người phản hồi: Nguyễn Hoàng Long (long.nh@vinuni.edu.vn)

Ngày nhận bài: 4/6/2021

Ngày bài báo được đăng: 16/6/2021

positions (staff nurses vs. nurse managers), number of patients daily at work (below vs from 50), and experience with communication training (attended vs. yet attended). **Conclusion:** There is an urgent need for communication skills training among nurses. Some of the topics, which should be addressed appropriately in the training courses, are dealing with angry patients/family members, using verbal skills, and identifying the emotions of others.

* *Keywords:* Communication skills; Training needs; Nursing communication.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là hoạt động rất quan trọng trong thực hành chăm sóc của ĐDV và là một chỉ số không thể thiếu trong đánh giá chất lượng bệnh viện. Giao tiếp hiệu quả cũng là một trong những năng lực cơ bản, thiết yếu của ĐDV [5]. Tuy nhiên, một số nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra năng lực giao tiếp chuyên môn của ĐDV còn hạn chế. Nghiên cứu của Abbas Abbaszadeh và CS (2014) tại Iran cho thấy, mặc dù ĐDV đóng vai trò quan trọng trong việc thông báo tin xấu đến BN và người nhà nhưng hoạt động này thường không được thực hiện một cách hiệu quả tại các cơ sở y tế do nhân viên y tế thiếu các kỹ năng cần thiết. Vì vậy, nghiên cứu đưa ra khuyến cáo ĐDV cần được đào tạo về kỹ năng giao tiếp để có thể thông báo thông tin một cách thích hợp và hiệu quả [6]. Tương tự, tại Việt Nam, nghiên cứu của Lê Thu Hòa (2016) phát hiện một số khó khăn chính trong giao tiếp của điều dưỡng như không biết cách ngắt lời, không biết cách đặt câu hỏi, không biết cách làm hài lòng BN, không biết cách ghi chép hiệu quả và không biết cách động viên BN. Trong đó, có đến 34,5% điều dưỡng tham gia nghiên cứu chưa từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp [4].

Thực tế cho thấy, công tác đào tạo kỹ năng giao tiếp và ứng xử với BN cho đội ngũ điều dưỡng viên còn thiếu và chưa được chú trọng đúng mức [3]. Tuy nhiên, để cải thiện chất lượng hoạt động này,

điều kiện tiên quyết là cần xác định nhu cầu đào tạo về giao tiếp của ĐDV. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm: *Xác định nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp của ĐDV và tìm hiểu một số yếu tố liên quan.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên 125 ĐDV của các bệnh viện khu vực phía Bắc tham dự lớp đào tạo về kỹ năng giao tiếp theo chương trình chỉ đạo tuyển do Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên tổ chức, bao gồm một số bệnh viện thuộc các tuyến khác nhau tại Thái Nguyên và Cao Bằng (Bệnh viện A Thái Nguyên, Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên, Bệnh viện Lao Thái Nguyên, Bệnh viện Phục hồi chức năng Thái Nguyên, Bệnh viện Đại học Y Thái Nguyên, Bệnh viện Quân y 91, Bệnh viện Đa khoa Cao Bằng...).

2. Phương pháp nghiên cứu

* *Thiết kế nghiên cứu:* Mô tả cắt ngang.

* *Phương pháp chọn mẫu:* Theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Tất cả ĐDV tham dự lớp đào tạo đều được mời và đồng thuận tham gia nghiên cứu.

* *Thu thập thông tin:* Số liệu được thu thập bằng phương pháp phát vấn trong thời gian từ tháng 3 - 4/2021. Đối tượng nghiên cứu được phát bộ câu hỏi tự điền để trả lời trước khi tham dự khóa đào tạo.

* *Công cụ nghiên cứu:* Bộ câu hỏi phát vấn gồm 2 phần:

- Phần 1: Thông tin chung của đối tượng tham gia nghiên cứu.

- Phần 2: Tự đánh giá nhu cầu được đào tạo các nội dung thuộc kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng. Các câu hỏi khảo sát nhu cầu đào tạo được nhóm nghiên cứu xây dựng dựa trên tổng quan tài liệu trong và ngoài nước về giao tiếp trong thực hành điều dưỡng. Mỗi câu hỏi về nhu cầu đào tạo được thiết kế để người trả lời tự đánh giá theo 3 mức độ: rất có nhu cầu, có nhu cầu và không có nhu cầu.

* *Các khái niệm, tiêu chuẩn, thước đo:* Có 9 câu hỏi tự đánh giá nhu cầu đào tạo về các nội dung của kỹ năng giao tiếp cho

ĐDV. Để thuận lợi cho việc xử lý kết quả nghiên cứu, điểm tự đánh giá nhu cầu đào tạo về các nội dung được chia theo 3 mức độ: Rất có nhu cầu (2 điểm), có nhu cầu (1 điểm) và không có nhu cầu (0 điểm). Tổng điểm nhu cầu đào tạo là điểm đánh giá của cả 9 câu hỏi, dao động từ 0 - 18 điểm. Mức độ nhu cầu đào tạo được xếp loại là nhu cầu cao khi tổng điểm từ 9 - 18, nhu cầu thấp khi tổng điểm từ 1 - < 9 và không có nhu cầu khi tổng điểm là 0.

* *Xử lý số liệu:* Bằng phần mềm SPSS 25.

* *Đạo đức nghiên cứu:* Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu Y sinh, Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên phê duyệt.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Đặc điểm chung của ĐDV tham gia nghiên cứu.

Đặc điểm	Tần suất	Tỷ lệ (%)	
Tuổi	Trung bình ± SD (Min - max)	35,7 ± 6,02 (21 - 53)	
Giới	Nam	8	6,4
	Nữ	117	93,6
Trình độ chuyên môn	Sau đại học	3	2,4
	Đại học/cao đẳng	113	90,4
	Trung học	9	7,2
Đơn vị công tác	Khoa lâm sàng	72	57,6
	Phòng ban, khoa cận lâm sàng, khoa khám bệnh	53	42,4
Thời gian công tác	< 5 năm	12	9,6
	5 - 10 năm	40	32,0
	> 10 năm	73	58,4
Chức vụ hiện tại	ĐDV	99	79,2
	Điều dưỡng trưởng nhóm/khoa/bệnh viện	26	20,8
Đã từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp	Đã từng	63	50,4
	Chưa từng	62	49,6

Tổng số 125 ĐDV tham gia nghiên cứu, tuổi trung bình là 35,7, thấp nhất 21 tuổi và cao nhất 53 tuổi. Hầu hết ĐDV là nữ (93,6%). Về trình độ chuyên môn, phần lớn có trình độ đại học/cao đẳng (90,4%). 57,6% ĐDV đang công tác tại các khoa lâm sàng và 42,4% công tác tại các phòng ban, các khoa cận lâm sàng và khoa khám bệnh.

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra, 58,4% ĐDV có thời gian công tác trong ngành Y > 10 năm và 20,8% là điều dưỡng trưởng nhóm/khoa/bệnh viện. Trong 125 điều dưỡng trả lời phát vấn, gần một nửa (49,6%) chưa từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp.

2. Nhu cầu được đào tạo về một số kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên

Bảng 2: Nhu cầu được đào tạo về một số kỹ năng giao tiếp của ĐDV.

Nội dung kỹ năng giao tiếp	Rất có nhu cầu n (%)	Có nhu cầu n (%)	Không có nhu cầu n (%)
Đặt câu hỏi	41 (32,8)	82 (65,6)	2 (1,6)
Nhận diện cảm xúc của đối phương	43 (34,4)	79 (63,2)	3 (2,4)
Nhận diện và quản lý cảm xúc của bản thân	37 (29,6)	85 (68,0)	3 (2,4)
Sử dụng ngôn ngữ không lời khi giao tiếp	39 (31,2)	80 (64,0)	6 (4,8)
Nhận định ý nghĩa các ngôn ngữ không lời của đối phương	39 (31,2)	82 (65,6)	4 (3,2)
Sử dụng ngôn ngữ có lời trong giao tiếp	45 (36,0)	79 (63,2)	1 (0,8)
Báo tin xấu cho BN	36 (28,8)	72 (57,6)	17 (13,6)
Bàn giao thông tin cho đồng nghiệp	35 (28,0)	87 (69,6)	3 (2,4)
Xử lý tình huống BN giận dữ	50 (40,0)	73 (58,4)	2 (1,6)

Hầu hết người được hỏi đều có nhu cầu đào tạo một mức độ nào đó. Đặc biệt, tỷ lệ ĐDV tự đánh giá rất có nhu cầu được đào tạo ở các nội dung giao tiếp dao động từ 28,0% (đối với kỹ năng bàn giao thông tin cho đồng nghiệp) đến 40,0% (đối với kỹ năng xử lý tình huống BN giận dữ). Trong nghiên cứu của Lê Thu Hòa, mặc dù việc tự đánh giá nhu cầu được đào tạo của ĐDV không được phân theo các mức độ khác nhau, nhưng kết quả cũng cho thấy tỷ lệ ĐDV có nhu cầu được đào tạo về kỹ năng giao tiếp khá cao. Cụ thể, các kỹ năng cần được đào tạo bao gồm: Kỹ năng giao tiếp với lãnh đạo, đồng nghiệp (85,2%), kỹ năng

giao tiếp với BN và gia đình BN (84,7%), kỹ năng giao tiếp cơ bản (84,2%), kỹ năng giao tiếp với đối tượng đặc biệt (79,4%), kỹ năng cung cấp thông tin (74,6%) và kỹ năng thông báo tin xấu (72,7%) [4]. Điều này cho thấy tính cấp thiết của việc triển khai các khóa đào tạo, đáp ứng nhu cầu thực tế của ĐDV.

Đáng chú ý, 40% đối tượng nghiên cứu cho biết rất có nhu cầu được đào tạo để xử lý tình huống BN giận dữ. Điều này phù hợp với thực tế hiện nay khi tình trạng nhân viên y tế bị bạo hành ngay trong cơ sở khám, chữa bệnh đang là vấn đề nóng của ngành Y tế. Nghiên cứu của Ngô Thị Dế (2020) tại các khoa lâm sàng

của Trung tâm Y tế thành phố Hà Tiên, tỉnh Kiên Giang chỉ ra: Tỷ lệ ĐDV chưa đạt chuẩn về giao tiếp gặp nhiều nhất ở Khoa Ngoại (72,7%). Một trong những nguyên nhân gây cản trở đến giao tiếp của ĐDV với BN là do nhiều trường hợp BN đánh nhau, say xỉn, người nhà gây áp

lực chuyển tuyến... [1]. Vì vậy, ĐDV cần có kỹ năng nhận diện cảm xúc của đối phương, giải thích và xử lý tình huống khi BN hoặc người nhà BN bức xúc. Do đó, đây là nội dung cần được coi là trọng tâm của chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế.

Bảng 3: Điểm trung bình tự đánh giá mức độ nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp của ĐDV.

Nội dung kỹ năng giao tiếp	$\bar{X} \pm SD$	Mức độ
Xử lý tình huống BN giận dữ	1,38 ± 0,52	Có nhu cầu
Sử dụng ngôn ngữ có lời trong giao tiếp	1,35 ± 0,49	Có nhu cầu
Nhận diện cảm xúc của đối phương	1,32 ± 0,52	Có nhu cầu
Đặt câu hỏi	1,31 ± 0,50	Có nhu cầu
Nhận định ý nghĩa ngôn ngữ không lời của đối phương	1,28 ± 0,52	Có nhu cầu
Nhận diện và quản lý cảm xúc của bản thân	1,27 ± 0,50	Có nhu cầu
Sử dụng ngôn ngữ không lời khi giao tiếp	1,26 ± 0,54	Có nhu cầu
Bàn giao thông tin cho đồng nghiệp	1,26 ± 0,49	Có nhu cầu
Báo tin xấu cho BN	1,15 ± 0,64	Có nhu cầu
Tổng	1,29 ± 0,42	Có nhu cầu

Điểm trung bình tự đánh giá mức độ nhu cầu đào tạo từng kỹ năng giao tiếp của ĐDV đều > 1 điểm, tương ứng với mức độ có nhu cầu đào tạo. Điều này chứng tỏ đối với 9 nội dung khảo sát, toàn bộ ĐDV tham gia nghiên cứu đều có nhu cầu được đào tạo để nâng cao kỹ năng giao tiếp trong quá trình làm việc. Trong đó, một số nhu cầu có điểm cao là xử lý tình huống giận dữ, đặt câu hỏi, nhận diện cảm xúc, và sử dụng ngôn ngữ có lời. Đỗ Minh Thùy và CS sử dụng

phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang 97 tình huống ĐDV giao tiếp với khách hàng cho kết quả nội dung giao tiếp cần cải thiện của ĐDV phù hợp với nhu cầu đào tạo ở trên. Theo đó, chỉ có 42,27% ĐDV được đánh giá đạt mức tốt qua giao tiếp bằng cử chỉ [2]. L Kourkouta và CS cũng nhấn mạnh để thành công trong công việc, ĐDV cần được đào tạo về các khía cạnh và ứng dụng khác nhau của giao tiếp trong chương trình học và thực tập [7].

3. Một số yếu tố liên quan đến nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên

Bảng 4: Một số yếu tố liên quan đến nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp của ĐDV.

Biến số	Điểm mức độ nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp		p (T-test)
	$\bar{X} \pm SD$	Min - max	
Nhóm tuổi			
< 35 (n = 51)	11,65 ± 3,79	7,0 - 18,0	0,894
≥ 35 (n = 74)	11,55 ± 3,85	3,0 - 18,0	
Khoa, phòng công tác			
Phòng ban, khoa cận lâm sàng, khoa khám bệnh (n = 53)	11,42 ± 3,81	7,0 - 18,0	0,658
Khoa lâm sàng (n = 72)	11,72 ± 3,84	3,0 - 18,0	
Chức vụ hiện tại			
ĐDV (n = 99)	11,53 ± 3,73	7,0 - 18,0	0,747
Điều dưỡng trưởng nhóm/khoa/bệnh viện (n = 26)	11,81 ± 4,19	3,0 - 18,0	
Số lượng BN tiếp xúc hằng ngày			
< 50 (n = 74)	11,38 ± 3,70	3,0 - 18,0	0,453
> 50 (n = 51)	11,90 ± 4,00	7,0 - 18,0	
Được đào tạo kỹ năng giao tiếp			
Đã từng (n = 63)	12,11 ± 3,87	7,0 - 18,0	0,125
Chưa từng (n = 62)	11,06 ± 3,71	3,0 - 18,0	

Kết quả phân tích một số yếu tố liên quan đến nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp của ĐDV cho thấy, điểm trung bình nhu cầu đào tạo của ĐDV phân loại theo các nhóm về độ tuổi, đơn vị công tác, chức vụ hiện tại, số lượng BN tiếp xúc hằng ngày và đã từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp đều > 11 điểm, tương ứng với nhu cầu đào tạo cao. Tuy nhiên, chưa tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm mức độ nhu cầu đào tạo ở các nhóm đối tượng trong nghiên cứu ($p > 0,05$). Kết quả cho thấy nhu cầu đào tạo giao tiếp hiện là cấp bách, xuất hiện đồng đều ở mọi nhóm đối tượng, không kể chức vụ, đặc điểm cá nhân, đặc điểm công việc.

KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu trên 125 ĐDV cho thấy, tất cả ĐDV tham gia đều có nhu cầu đào tạo đối với 9 nội dung kỹ năng giao tiếp được khảo sát. Không thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về điểm mức độ nhu cầu đào tạo ở các nhóm đối tượng khác nhau. Do đó, nhu cầu đào tạo về giao tiếp của ĐDV rất cao và cần được đáp ứng thỏa đáng. Các chương trình đào tạo ĐDV nên tập trung trang bị kỹ năng, bao gồm xử lý tình huống BN giận dữ, sử dụng ngôn ngữ không lời và nhận diện cảm xúc của đối phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngô Thị Dế. Thực hành giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại các khoa lâm sàng, Trung tâm Y tế thành phố Hà Tiên, tỉnh Kiên Giang năm 2020. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công cộng. Hà Nội 2020.

2. Đỗ Minh Thùy và CS. Đánh giá kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng viên tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2019. Tạp chí Y học Cộng đồng 2019; 53(6):115-119.

3. Bệnh viện Việt Đức. Đào tạo kỹ năng giao tiếp và ứng xử với người bệnh đang bị bỏ ngỏ, truy cập ngày 26/5/2021, tại trang web <http://benhvienvietduc.org/dao-tao-ky-nang-giao-tiep-va-ung-xu-voi-nguoi-benh-dang-bi-bo-ngo.html> 2016.

4. Lê Thu Hòa. Nhu cầu đào tạo về kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội. Tạp chí Y học Việt Nam 2016; 453(2):147-150.

5. Bộ Y tế. Chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng Việt Nam 2012.

6. A Abbaszade et al. Nurses' perspectives on breaking bad news to patients and their families: A qualitative content analysis. J Med Ethics Hist Med 2014; 7:18.

7. L Kourkouta, IV Papatheanasiou. Communication in nursing practice. Mater Sociomed 2014; 26(1):65-70.