

DESCRIPTION OF THE CURRENT STATE OF NURSE-PATIENT COMMUNICATION PRACTICES IN VARIOUS CLINICAL DEPARTMENTS AT MILITARY HOSPITAL 105 IN 2025

Nguyen Kim Trung^{1,2*}, Tran Nhu Nguyen¹

¹Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dinh Cong Ward, Hanoi City, Vietnam

²Military Hospital 105 - No. 2 Chua Thong, Son Loc Ward, Son Tay Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 03/07/2025

Revised: 18/07/2025; Accepted: 04/12/2025

ABSTRACT

Objective: To describe the current state of nurse–patient communication practices in selected clinical departments at Military Hospital 105 in 2025.

Subjects and Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 372 nurse–patient communication encounters (analytical unit: “communication encounter”) involving 112 nurses across five clinical departments between January and April 2025. Observations were selected using a convenient sampling method by work shift, with efforts to ensure balanced representation across communication stages. Data were collected using the Ministry of Health’s standardized checklist (2015), consisting of 13–17 items depending on the stage. Each encounter was classified as “effective” if more than 80% of checklist items were met.

Results: Each nurse was observed in a median of 3 communication encounters (IQR: 2–4). The average proportion of “effective” communication per nurse was 69.8% (95% CI: 67.1–72.5). When analyzed by encounters, the overall rate of effective communication was 71.0%. Specifically: outpatient department 88.9% (64/72), surgical and procedural communication 77.6% (45/58), discharge stage 76.3% (45/59), during night shifts 64.5% (40/62), patient admission 62.7% (37/59), and medication administration 53.2% (33/62).

Conclusion: The rate of effective communication varied considerably across stages, being highest during outpatient care and lowest during medication administration. The findings are influenced by clustering within nurses and departmental context, and should therefore be interpreted with caution.

Keywords: Nursing practice, communication, nursing, Military Hospital 105.

*Corresponding author

Email: Kimtrung1983@gmail.com **Phone:** (+84) 986495199 **DOI:** 10.52163/yhc.v66i6.4001

MÔ TẢ THỰC TRẠNG THỰC HÀNH GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN VỚI NGƯỜI BỆNH TẠI MỘT SỐ KHOA LÂM SÀNG BỆNH VIỆN QUÂN Y 105 NĂM 2025

Nguyễn Kim Trung^{1,2*}, Trần Như Nguyên¹

¹Trường Đại học Thăng Long - Nghiêm Xuân Yêm, P. Định Công, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Quân Y 105 - Số 2 Chùa Thông, P. Sơn Lộc, Huyện Sơn Tây, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 03/07/2025

Ngày sửa: 18/07/2025; Ngày đăng: 04/12/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng thực hành giao tiếp của điều dưỡng viên với người bệnh tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Quân Y 105 năm 2025.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 372 cuộc giao tiếp (đơn vị phân tích là “cuộc giao tiếp”) được quan sát từ 112 điều dưỡng tại 5 khoa lâm sàng trong thời gian từ tháng 01 đến tháng 04 năm 2025. Các cuộc quan sát được chọn theo phương pháp thuận tiện theo ca làm việc, với nỗ lực đảm bảo phân bố đều giữa các giai đoạn giao tiếp. Dữ liệu thu thập bằng bảng kiểm của Bộ Y tế (2015) gồm 13–17 mục tùy giai đoạn. Các cuộc giao tiếp được tính “đạt” khi có trên 80% mục đạt.

Kết quả: Mỗi điều dưỡng được quan sát trung vị 3 cuộc giao tiếp (IQR: 2–4). Tỷ lệ giao tiếp “đạt” trung bình theo từng điều dưỡng là 69,8% (KTC95%: 67,1–72,5). Tính theo cuộc giao tiếp, tỷ lệ đạt chung là 71,0%. Cụ thể: tại khoa khám bệnh 88,9% (64/72), phẫu thuật & thủ thuật 77,6% (45/58), ra viện 76,3% (45/59), phiên trực 64,5% (40/62), tiếp nhận vào khoa 62,7% (37/59) và khi dùng thuốc 53,2% (33/62).

Kết luận: Tỷ lệ thực hành giao tiếp đạt chuẩn còn chưa đồng đều giữa các giai đoạn, cao nhất ở khám bệnh và thấp nhất khi dùng thuốc. Kết quả bị ảnh hưởng bởi cụm quan sát theo điều dưỡng và bối cảnh khoa, do đó cần được diễn giải thận trọng.

Từ khóa: Thực hành, giao tiếp, điều dưỡng, Bệnh viện Quân Y 105.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là một kỹ năng và yếu tố quan trọng trong đời sống xã hội. Đối với ngành y, giao tiếp là hoạt động không thể thiếu giúp tăng hiệu quả của dịch vụ chăm sóc sức khỏe (CSSK) tại các cơ sở y tế. Giao tiếp là yếu tố then chốt trong chăm sóc sức khỏe, tạo kết nối chặt chẽ giữa nhân viên y tế và người bệnh. Việc trao đổi thông tin giữ vai trò quan trọng trong điều trị, thúc đẩy quản lý bệnh tốt hơn và cải thiện kết quả theo hướng lấy bệnh nhân làm trung tâm [1], [2]. Theo nghiên cứu của Po-Yin Yen và cộng sự (2018), thời gian giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh thuộc top đầu trong các hoạt động thường quy, điều này cho thấy yếu tố giao tiếp giữa điều dưỡng và người bệnh là một hoạt động hết sức quan trọng trong thực hành CSSK [3]. Điều dưỡng không những cần phải có chuyên môn và tay nghề tốt mà còn cần biết thực hành giao tiếp để cư xử khéo léo, tế nhị, lịch sự và phù hợp với từng hoàn

cảnh và từng người bệnh [4]. Bệnh viện Quân Y 105 là bệnh viện đa khoa hạng 1 tuyến chiến lược thuộc Tổng cục Hậu cần – Kỹ thuật với quy mô 32 khoa/ban gồm 650 giường bệnh kế hoạch, tổng số hơn 800 cán bộ nhân viên (trong đó có 522 điều dưỡng viên) với nhiệm vụ khám và điều trị cho đối tượng quân đội, thân nhân, người dân tại địa bàn và các tỉnh lân cận. Bệnh viện đã khám và thu dung điều trị nhiều đối tượng bệnh nhân khác nhau. Để khảo sát, đánh giá về thực trạng giao tiếp của điều dưỡng giúp cho Bệnh viện có cơ sở để cải thiện giao tiếp ứng xử của Điều dưỡng với người bệnh, cũng như tạo cơ sở xây dựng quy trình thực hành giao tiếp với người bệnh cho nhân viên y tế, chúng tôi triển khai nghiên cứu với mục tiêu: “Mô tả thực trạng thực hành giao tiếp của điều dưỡng viên với người bệnh tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Quân Y 105 năm 2025”.

*Tác giả liên hệ

Email: Kimtrung1983@gmail.com Điện thoại: (+84) 986495199 DOI: 10.52163/yhc.v66i6.4001

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: Các cuộc giao tiếp (n = 372) giữa 112 điều dưỡng và người bệnh tại sáu thời điểm: 1) Tại phòng khám ngoại trú; 2) Khi tiếp nhận vào khoa; 3) Khi trong phiên trực; 4) Khi dùng thuốc cho người bệnh; 5) Khi làm thủ thuật; và 6) Khi người bệnh ra viện.

2.2. Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 01/2025 – 04/2025 tại Khoa Khám bệnh (C1), Khoa Ung bướu (A6), Khoa Nội Thần kinh (A7), Khoa Ngoại Chấn thương (B1), Khoa Ngoại chung (B3) - Bệnh viện Quân Y 105, Số 2 P. Chùa Thông, P.Sơn Lộc, TX.Sơn Tây, Hà Nội.

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

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho ước lượng một tỷ lệ trong quần thể:

$$n = Z^2 \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu nghiên cứu

+ $Z^2_{1-\alpha/2}$: = 1,96 tương ứng hệ số tin cậy mức 95%.

+ p = 0,60 theo đánh giá tỷ lệ có số cuộc giao tiếp tốt trong nghiên cứu của Nguyễn Quang tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa năm 2014 [5].

+ d = 0,05 (độ sai lệch mong muốn giữa tỉ lệ thu được từ mẫu và quần thể nghiên cứu)

Thay vào công thức số cuộc giao tiếp được quan sát là 369 cuộc.

Trên thực tế, chúng tôi quan sát 372 cuộc giao tiếp của 112 điều dưỡng viên. Việc chọn mẫu dựa trên sự thuận tiện theo ca làm việc, đảm bảo các giai đoạn giao tiếp được đại diện.

2.5. Công cụ thu thập số liệu: Sử dụng bảng kiểm theo “Hướng dẫn thực hiện kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ Y tế” của Bộ Y tế 2015 [6]. Có 6 giai đoạn giao tiếp của điều dưỡng được quan sát gồm 13–17 mục tùy giai đoạn.

+ Giao tiếp của điều dưỡng tại các phòng khám gồm 16 nội dung;

+ Giao tiếp của điều dưỡng khi tiếp nhận người bệnh vào khoa gồm 17 nội dung

+ Giao tiếp của điều dưỡng trong các phiên trực gồm 13 nội dung;

+ Giao tiếp của Điều dưỡng khi dùng thuốc cho người bệnh gồm 14 nội dung;

+ Giao tiếp của Điều dưỡng khi người bệnh làm

thủ thuật và thủ thuật gồm 16 nội dung

+ Giao tiếp của Điều dưỡng khi người bệnh ra viện gồm 15 nội dung.

Các giám sát viên (n = 3) được huấn luyện và thống nhất tiêu chí chấm điểm trước khi khảo sát. Các tình huống không áp dụng (N/A) được loại khỏi mẫu số khi tính tỷ lệ đạt. Độ tin cậy liên quan sát viên được kiểm tra trên 10% mẫu (Kappa = 0,82).

2.6. Quản lý, xử lý và phân tích số liệu: Làm sạch số liệu, nhập và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0 với các test thống kê mô tả.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Một số thông tin chung

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm mẫu nghiên cứu	Tần số	Tỉ lệ (%)
Tuổi		
< 30 tuổi	7	6,3
30 - 50 tuổi	101	90,2
> 50 tuổi	4	3,6
Tuổi trung bình	39,34 ± 5,95 (Min: 27; Max: 53)	
Giới tính		
Nam	49	43,8
Nữ	63	56,3
Trình độ chuyên môn		
Điều dưỡng	111	99,1
Y sĩ	1	0,9
Khoa/phòng làm việc		
Chuyên khoa hệ Nội	68	60,7
Chuyên khoa hệ Ngoại	44	39,3
Thâm niên công tác		
Từ 5 năm trở lên	110	98,2
Dưới 5 năm	2	1,8

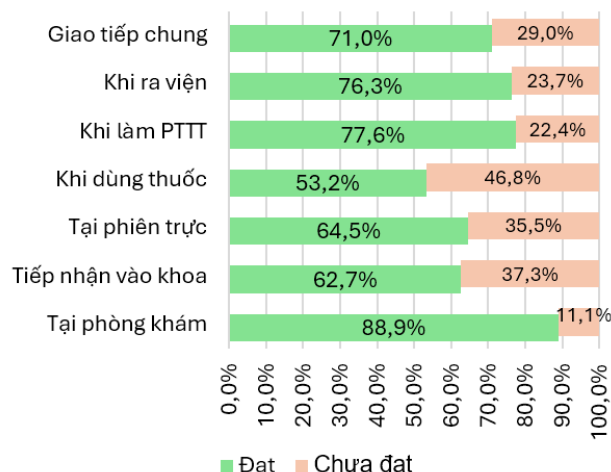
Nhận xét: Đa số điều dưỡng có ≥ 5 năm kinh nghiệm.

Bảng 2. Tỷ lệ giao tiếp đạt theo giai đoạn

Giai đoạn giao tiếp	Tổng	
	Cuộc đạt/n	Tỷ lệ (%)
Phòng khám ngoại trú	64/72	88,9
Tiếp nhận người bệnh vào khoa	37/59	62,7
Trong phiên trực	40/62	64,5
Khi dùng thuốc cho người bệnh	33/62	53,2
Khi làm phẫu thuật & thủ thuật	45/58	77,6
Khi người bệnh ra viện	45/59	76,3
Trung bình (theo điều dưỡng)	264/372	69,8 (KTC95%: 67,1–72,5)

Nhận xét: Có tổng số 264/372 cuộc giao tiếp đạt được ghi nhận, trung bình (theo điều dưỡng) đạt 69,8 (KTC95%: 67,1–72,5).

3.2. Thực trạng thực hành giao tiếp của điều dưỡng viên với người bệnh tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Quân Y 105 năm 2025



Biểu đồ 1. Thực trạng thực hành giao tiếp của điều dưỡng viên với người bệnh theo các giai đoạn giao tiếp

Nhận xét: Theo kết quả nghiên cứu tỷ lệ các cuộc giao tiếp đạt chung là 71,0%. Trong đó có 64/72 cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh tại các phòng khám ngoại trú đạt, chiếm tỷ lệ 88,9%; 33/62 cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh khi điều dưỡng dùng thuốc cho người bệnh đạt, chiếm tỷ lệ 53,2%.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu được thực hiện trên 112 nhân viên y tế tại 5 khoa: Khoa Khám bệnh (C1), Khoa Ung bướu (A6), Khoa Nội Thần kinh (A7), Khoa Ngoại Chấn thương (B1), Khoa Ngoại chung (B3) Bệnh viện Quân Y 105. Tuổi trung bình của nhóm nghiên cứu: 39,34 ± 5,95 tuổi, trong đó nhóm tuổi từ 30 – 50 chiếm tỷ lệ cao nhất với 90.2%. Tỷ lệ nam:nữ = 1:1,3.

Nhóm nghiên cứu đã tiến hành quan sát trực tiếp dựa trên 372 cuộc giao tiếp với 6 giai đoạn khác nhau, bao gồm: giai đoạn tại phòng khám, tiếp nhận vào khoa, trong các phiên trực, dùng thuốc cho người bệnh, làm phẫu thuật & thủ thuật, và giai đoạn khi người bệnh ra viện. Theo hướng dẫn của Bộ y tế, nhóm nghiên cứu đánh giá cuộc giao tiếp đạt sau khi khảo sát xong từng cuộc giao tiếp. Bộ công cụ tiến hành khảo sát đã được áp dụng ở nhiều nghiên cứu khác nhau [5], [7], [8].

Kết quả quan sát cho thấy, giao tiếp của điều dưỡng ở giai đoạn này tốt nhất với 88,9% cuộc khảo sát đạt. Trong đó, có 4/16 nội dung có tỷ lệ đạt 100%. Tỷ lệ này của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của Đặng Văn Ngoan (2021) hay của Hoàng Cao Sạ (2023) [7], [8]. Lý do là trong những năm gần đây, BV Quân Y 105 luôn chú trọng nâng cao giao tiếp, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cho NVYT hướng tới sự hài lòng người bệnh. Mặc dù vậy, vẫn còn 11,1% cuộc giao tiếp chưa đạt. Điều này có thể lý giải rằng, do đặc thù tại khoa khám bệnh thường đông người bệnh đến khám vào buổi sáng, mặt khác nhân lực tại đây hạn chế nên đôi khi có một số tình huống NVYT thực hành giao tiếp với người bệnh còn chưa tốt.

Tỷ lệ đạt của các cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh khi tiếp nhận người bệnh vào khoa chiếm 62,7%. Tỷ lệ này cao hơn so với nghiên cứu của Ngô Thị Dế (2020) tại Trung tâm Y tế Thành phố Hà Tiên, Kiên Giang với 50,0% [9]. Tuy nhiên, tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Hoàng Cao Sạ (2023) với 77,5% [8]. Các nội dung có tỷ lệ đạt thấp như “Thăm hỏi và làm quen với người bệnh” với 42,4%; “Giới thiệu tên và chức danh của Điều dưỡng” với 39,0%; và “Dùng câu có cụm từ lịch sự “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Cảm ơn” khi giao tiếp với người bệnh” với 32,2%.

Ngoài ra, tỷ lệ đạt của các cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh khi điều dưỡng đang trong phiên trực đạt chiếm tỷ lệ 64,5%; hay tỷ lệ đạt của các cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh khi điều dưỡng dùng thuốc cho người bệnh đạt chỉ chiếm tỷ lệ 53,2%. Tỷ lệ này thấp hơn so với nhiều nghiên cứu của Đặng Văn Ngoan (2021), Hoàng Cao Sạ (2023), Ngô Thị Dế (2020) [7], [8], [9]. Các vấn đề này cần phải được nhìn nhận nghiêm túc và cần có kế hoạch đào tạo, thực hành để nâng cao tỷ lệ giao tiếp đạt của điều dưỡng. Trong thời gian tới, Bệnh viện Quân Y 105 cần tăng cường mở lớp tập huấn về giao tiếp cho nhân viên y tế nói chung, và thực hành

giao tiếp của điều dưỡng-đội ngũ tiếp cận trực tiếp và thường xuyên với người bệnh.

Tỷ lệ đạt của các cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh khi người bệnh thực hiện phẫu thuật & thủ thuật chiếm 77,6%. Việc giao tiếp giữa điều dưỡng và người bệnh khi họ thực hiện phẫu thuật & thủ thuật đóng vai trò khá quan trọng trong hoạt động chăm sóc y tế. Điều này giúp người bệnh giảm lo lắng và căng thẳng, cung cấp thông tin cần thiết và cải thiện trải nghiệm người bệnh. Mặt khác, nó cũng cải thiện khả năng hợp tác của người bệnh với dịch vụ cũng như thuận tiện trong việc theo dõi và phát hiện sớm biến chứng. Tỷ lệ đạt về giai đoạn giao tiếp này của chúng tôi cao hơn so với các nghiên cứu tương tự khác; tuy nhiên, nhóm nghiên cứu vẫn đề xuất cần có chiến lược cải thiện tỷ lệ đạt ở giai đoạn này vì tầm quan trọng cũng như lợi ích mà nó mang lại cho người bệnh.

Tỷ lệ đạt của các cuộc giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh khi người bệnh ra viện chiếm 76,3%. Khi người bệnh ra viện, điều dưỡng chính là thực hiện các hoạt động hướng dẫn các thủ tục ra viện, thanh toán ra viện; giải thích cho người bệnh các khoản chi phí mà người bệnh phải thanh toán; cũng như hướng dẫn cách tự chăm sóc và điều trị tiếp theo sau khi ra viện. Việc giao tiếp hiệu quả của cho người bệnh góp phần hỗ trợ tâm lý cho người bệnh, thể hiện sự quan tâm của nhân viên y tế với người bệnh giúp họ cảm thấy được hỗ trợ, quan tâm. Ngoài ra, điều này cũng giúp người bệnh tăng cường sự tuân thủ điều trị khi người bệnh hiểu rõ được phác đồ điều trị và tầm quan trọng của việc tuân thủ hướng dẫn của nhân viên y tế đối với tình trạng bệnh của mình.

5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát thực trạng thực hành giao tiếp với người bệnh trên 372 cuộc giao tiếp của 112 điều dưỡng viên tại một số khoa lâm sàng Bệnh viện Quân Y 105 năm 2025 cho thấy: Tỷ lệ đạt chung của các cuộc giao tiếp là khá tốt, đạt 71,0%. Trong đó tỷ lệ đạt khi giao tiếp tại khoa khám bệnh là 88,9%; khi làm phẫu thuật-thủ thuật là 77,6% và khi ra viện là 76,3%; tại phiên trực là 64,5%; khi tiếp nhận vào khoa là 62,7%, khi dùng thuốc là 53,2%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Kwame A, Petrucka PM (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nurs*, 20 (1), 158.
- [2] Samer H. Sharkiya (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23 (1), 886.
- [3] Yen PY, et.al (2018). Nurses' Time Allocation and Multitasking of Nursing Activities: A Time Motion Study. *AMIA Annu Symp Proc*, 2018, 1137-1146.
- [4] Bộ Y tế (2014). Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.
- [5] Nguyễn Quang (2014). Thực hành giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Hòa năm 2014, Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng.
- [6] Bộ Y tế (2015). Hướng dẫn thực hiện kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ Y tế, Nhà Xuất bản Y học, Hà Nội.
- [7] Đặng Văn Ngoan (2021). Thực trạng giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Quân dân Y Vĩnh Long năm 2021, Bác sĩ chuyên khoa cấp II Chuyên ngành Tổ chức Quản lý y tế, Trường Đại học Y tế Công cộng.
- [8] Hoàng Cao Sạ (2024). Thực trạng giao tiếp của điều dưỡng lâm sàng với người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Long An năm 2023. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, 7 (3), 119-128.
- [9] Ngô Thị Dế, Nguyễn Văn Hoàng, Bùi Thị Mỹ Anh (2020). 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. *Tạp chí Y học Cộng đồng*, 58 (5), 175-180.