

Thực trạng kỹ năng giao tiếp, ứng xử với bệnh nhân của điều dưỡng Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2020

Evaluation of communication skills of nurses at the Clinic for Senior Officers, 108 Military Central Hospital

Trần Thị Thanh Thảo, Đào Thị Thu Giang

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá kỹ năng giao tiếp, ứng xử của điều dưỡng Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang với 391 bệnh nhân khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 từ ngày 15/5/2020 đến ngày 14/7/2020. **Kết quả:** 98,46% bệnh nhân thấy thỏa mãn với những giải thích của điều dưỡng về thủ tục và bệnh tật khi đi khám, 99,23% bệnh nhân đánh giá tốt về tác phong làm việc của điều dưỡng tại khoa, 96,93% bệnh nhân và người nhà cảm phục trước hành động hỗ trợ, giúp đỡ của điều dưỡng đối với bệnh nhân già, yếu, bệnh nhân ở xa, bệnh nhân mắc bệnh hiểm nghèo,..., 97,44% bệnh nhân cảm thấy điều dưỡng không gây phiền hà gì khi tiếp đón, 97,7% bệnh nhân hài lòng với thái độ niềm nở, nhiệt tình của điều dưỡng khi tiếp đón, 98,25% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại khoa và bệnh viện. **Kết luận:** Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với bệnh nhân của điều dưỡng viên Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp đối chiếu theo quy định của Bộ Y tế là khá tốt, đội ngũ điều dưỡng trong khoa luôn mang đến cho bệnh nhân sự hài lòng và tin tưởng khi đến khám tại khoa. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận nhỏ điều dưỡng trong khoa còn có thái độ chưa nghiêm túc, chưa được chuyên nghiệp còn để bệnh nhân phàn nàn, chưa được hài lòng.

Từ khóa: Giao tiếp, điều dưỡng, Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

Summary

Objective: To evaluate communication skills of nurses at the Clinic for Senior Officers at 108 Military Central Hospital based on results of a patient satisfaction survey for those who used the provided healthcare services at our outpatient clinic. **Subject and method:** In this cross-sectional study, 391 outpatients participated in the assessment of patients' satisfactory level as regards to communication ability of nurses at the Clinic for Senior Officers at 108 Military Central Hospital from May 15th 2020 to July 14th 2020. **Result:** Results of the survey are summarized below: 98.7% of patients were satisfied with the nurses' attitude and conduct. 98.46% of patients were satisfied with the nurses' explanations regarding administrative paper works and medical conditions. 99.23% of patients had good impression on the

Ngày nhận bài: 18/8/2020, ngày chấp nhận đăng: 06/10/2020

Người phản hồi: Trần Thị Thanh Thảo, Email: thaok1988@gmail.com - Bệnh viện TWQĐ 108

nurses' professional attitude and behavior at the Clinic. 97.9% of patients agreed that the nurses did not cause any inconvenience during registration process. 98.25% of patients would come again or refer others to the Clinic and the Hospital. These results suggest that besides experiences, enthusiasm and attentiveness in care of the nurses at the Clinic for Senior Officers, having knowledge about professional communication skills is also an essential factor in improving patients' experience. Therefore, a variety of training courses in communication and problem-solving skills for all medical staff are organized annually by the hospital in partnership with other professional organizations in the communication field.

Keywords: Communication, nurse, Senior Officer, 108 Military Central Hospital.

1. Đặt vấn đề

Vấn đề giao tiếp, ứng xử trong bệnh viện hiện nay đang là vấn đề bức thiết trong xã hội. Chúng ta không thể phủ nhận thực tế hiện nay vẫn có một bộ phận không nhỏ cán bộ nhân viên y tế có những biểu hiện chưa đẹp, làm tổn hại tới danh dự nghề Y, làm phai mờ hình ảnh cao đẹp của người thầy thuốc khiến cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân không hài lòng. Trong những năm gần đây, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 thường xuyên triển khai những lớp đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp ứng xử cho cán bộ nhân viên trong bệnh viện, đặc biệt là đội ngũ điều dưỡng nhằm nâng cao trình độ kỹ năng giao tiếp với mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân. Tuy nhiên chưa có nghiên cứu nào đầy đủ về sự hài lòng của nhóm đối tượng phục vụ của Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp đối với đội ngũ điều dưỡng tại khoa. Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp có đối tượng phục vụ là cán bộ cao cấp quân đội đang công tác hay đã nghỉ hưu, quân hàm từ thượng tá tới trung tướng. Đây là đối tượng có những đặc thù khác biệt so với khoa khám bệnh đa khoa của bệnh viện. Các đồng chí cán bộ cao cấp thường là cán bộ lãnh đạo chỉ huy chủ chốt của các đơn vị trong toàn quân. Là cán bộ hưu thường tuổi cao, sức yếu. Cho nên yêu cầu phục vụ cung đòi hỏi có sự khác biệt mới đáp ứng được yêu cầu mà lãnh đạo, chỉ huy bệnh viện giao cho khoa. Chính vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với mục tiêu: *Đánh giá thực trạng kỹ năng giao tiếp ứng xử của đội ngũ điều dưỡng Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp đối với bệnh nhân tới khám và điều trị ngoại trú tại khoa.*

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Gồm 391 cán bộ cao cấp quân đội đang tại chức và đã nghỉ hưu có bảo hiểm y tế đăng ký tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 hoặc chuyển tuyến từ các bệnh viện tuyến tỉnh đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa.

Thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu từ 15/5/2020 đến 14/7/2020.

Địa điểm nghiên cứu: Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp, Bệnh viện TWQĐ 108 (C1-2).

2.2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu nghiên cứu; áp dụng công thức ước tính 1 tỷ lệ.

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

Trong đó:

n: Là cỡ mẫu nghiên cứu.

Z (1 - $\alpha/2$): Hệ số tin cậy với ngưỡng xác suất $\alpha = 95\%$ là 1,96.

p: Tỷ lệ giả định sự hài lòng người bệnh đạt 50%, p=0,5 (Do chưa có nghiên cứu nào cho đối tượng cán bộ cao cấp nên chúng tôi chọn p=0,5).

d: Là sai số cho phép 5% = 0,05.

Thay các giá trị vào tính được n = 384, thực tế chúng tôi đã phát ra 500 phiếu, sau khi loại các phiếu không đạt còn lại chọn được 391 phiếu.

Cách chọn mẫu: Chúng tôi chọn mẫu thuận tiện. Các bệnh nhân đến khám bệnh, nhóm nghiên cứu xin ý kiến, nếu họ đồng ý tham gia nghiên cứu, chúng tôi phát phiếu. Sau khi khám bệnh xong, chúng tôi xin lại

phiếu. Cuối ngày, xem xét lại, phiếu nào không đạt yêu cầu loại luôn. Cuối đợt, chúng tôi thu được 391 phiếu đủ điều kiện đưa vào nghiên cứu.

Bộ công cụ nghiên cứu: Bao gồm bộ câu hỏi soạn sẵn, chúng tôi tham khảo tài liệu về hướng dẫn thực hiện giao tiếp ứng xử của Bộ Y tế [6], các nghiên cứu của bệnh viện đã thực hiện như Bệnh viện Quân y 110, Bệnh viện Quân y 105, Bệnh viện Quân y 354.

Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng thang đo đơn giản nhất để đánh giá cho bệnh nhân nhanh chóng điền phiếu, do thời gian khám bệnh tại khoa chúng tôi khá nhanh, nhiều bệnh nhân lớn tuổi ghi chép chậm.

2.3. Nhập và xử lý số liệu

Các số liệu được nhập vào phần mềm excel và xử lý chủ yếu tính tỷ lệ %. Các thông tin liên quan

đến bệnh nhân được bảo mật và chỉ dùng trong phạm vi đề tài nghiên cứu này.

3. Kết quả

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 với nhiệm vụ trọng tâm là khám bệnh, quản lý hồ sơ sức khỏe, hướng dẫn điều trị và phân loại chuyển vào khoa điều trị cho các đối tượng cán bộ cao cấp quân đội, vì vậy đối tượng chúng tôi nghiên cứu là các cán bộ cấp bậc từ thượng tá đến trung tướng, cán bộ lão thành cách mạng (CBLTCM), anh hùng lực lượng vũ trang (AHLLVT), cán bộ tiền khởi nghĩa (CBTKN)... (n = 391).

Bảng 1. Thông tin đối tượng nghiên cứu

Biến số		Tần số	Tỷ lệ %
Giới	Nam	383	97,9
	Nữ	8	2,1
Nhóm tuổi	45 - 59	145	37,1
	60 - 85	246	62,9
Cấp bậc	Thượng tá, đại tá	338	86,4
	Cấp tướng	49	12,5
	CB LTCM, AHLLVT, TKN,...	4	1,1
Tổng cộng		391	100

Nhận xét: Nhóm từ 45 - 59 tuổi chiếm 37,1% và nhóm từ 60 - 85% chiếm 62,9%. Đối tượng nghiên cứu chủ yếu là nam chiếm 97,9%, nữ 2,1%. Cán bộ thượng tá, đại tá chiếm 86,4%, cán bộ cấp tướng chiếm 12,5%, cán bộ LTCM, AHLLVT, TKN,... chiếm 1,1%.

3.2. Mô tả kiến thức kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng

Bảng 2. Đánh giá của bệnh nhân về tác phong làm việc và trang phục của điều dưỡng (n = 391)

Đánh giá của bệnh nhân	Số lượng	Tỷ lệ %
Tốt	389	99,23
Khá	2	0,77
Kém	0	0
Tổng	391	100

Nhận xét: Bảng 2 cho thấy, đa số bệnh nhân đánh giá tác phong làm việc và trang phục của điều dưỡng là rất tốt, với 99,23%.

Bảng 3. Việc giải thích những thắc mắc về thủ tục hành chính, về bệnh tật của bệnh nhân trong quá trình khám (n = 391)

Đánh giá của bệnh nhân	Số lượng	Tỉ lệ %
Thỏa mãn	385	98,46
Chưa thấy thỏa mãn	6	1,54
Tổng	391	100

Nhận xét: Bảng 3 cho thấy 98,46% bệnh nhân cảm thấy thỏa mãn với sự giải thích của điều dưỡng về thủ tục hành chính, về bệnh tật của mình trong quá trình khám.

Bảng 4. Hỗ trợ, giúp đỡ đối với bệnh nhân già, yếu, bệnh nhân ở xa, bệnh nhân mắc bệnh hiểm nghèo không có người nhà đi cùng... (n = 391)

Đánh giá của bệnh nhân	Số lượng	Tỉ lệ %
Làm tốt	379	96,93
Chưa tốt	2	0,51
Không có ý kiến gì	10	2,56
Tổng	391	100

Nhận xét: Có đến 96,93% người bệnh đánh giá điều dưỡng có giúp đỡ, hỗ trợ những người bệnh nặng, những người già yếu, đi lại khó khăn, những người ở xa, có bệnh hiểm nghèo không có người nhà đi cùng.

Bảng 5. Không gây phiền hà, giải quyết thủ tục nhanh chóng (n = 391)

Đánh giá của bệnh nhân	Số lượng	Tỉ lệ %
Làm tốt	381	97,44
Chưa tốt	3	0,77
Không có ý kiến gì	7	1,79
Tổng	391	100

Nhận xét: Có 97,44% bệnh nhân và người gia đánh giá điều dưỡng không gây phiền hà, giải quyết thủ tục nhanh chóng, thuận lợi cho bệnh nhân đến khám bệnh.

Bảng 6. Thái độ niềm nở, nhiệt tình của điều dưỡng khi tiếp đón bệnh nhân đến khám bệnh (n = 391)

Đánh giá của bệnh nhân	Số lượng	Tỉ lệ %
Hài lòng	382	97,7
Bình thường	7	1,8
Chưa hài lòng	2	0,5
Tổng	391	100

Nhận xét: Thái độ của điều dưỡng làm việc tại khoa được 97,7% bệnh nhân đánh giá là niềm nở, nhiệt tình. Tuy nhiên, vẫn còn 1 bộ phận nhỏ điều dưỡng còn thiếu ân cần, chu đáo để bệnh nhân còn thắc mắc chưa được hài lòng (0,5%).

Bảng 7. Bệnh nhân có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác (n = 391)

Đánh giá bệnh nhân	Số lượng	Tỉ lệ %
Chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác	388	99,23
Có thể sẽ quay lại	2	0,51
Không muốn quay trở lại nhưng có ít sự lựa chọn	1	0,26
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0
Tổng	391	100

Nhận xét: Khảo sát bệnh nhân khám xong cho thấy kết quả 99,23% bệnh nhân đánh giá chắc chắn sẽ quay lại khám tại khoa hoặc giới thiệu cho người khác.

4. Bàn luận

Về đặc điểm đối tượng nghiên cứu, tại Bảng 1 cho thấy: Bệnh nhân là nam giới chiếm đến 97,9%, cơ cấu này phù hợp với tính chất giới trong lực lượng vũ trang, đặc biệt, cán bộ cao cấp chiếm số đông là nam giới. Nhóm tuổi 60 trở lên chiếm 62,9%. Đây là nhóm tuổi của cán bộ quân đội nghỉ hưu, đối tượng chiếm số đông trong số bệnh nhân khám bệnh tại khoa. Cấp thượng tá, đại tá chiếm 86,4% cũng chính là nhóm bệnh nhân khám bệnh nhiều nhất và phù hợp với cơ cấu quân hàm trong nhóm cán bộ cao cấp. Đặc biệt, trong nghiên cứu của chúng tôi còn có 1,1% đối tượng là cán bộ lão thành cách mạng, cán bộ tiền khởi nghĩa, anh hùng lực lượng vũ trang... Đây là những cán bộ có đóng góp nhiều cho cách mạng, cho quân đội, các bệnh nhân này thường cao tuổi, sức yếu được hưởng chính sách ưu đãi người có công. Khoa đã có những quan tâm hỗ trợ, nhất là về di chuyển và giao tiếp khi bệnh nhân đi khám bệnh, xét nghiệm và vào viện.

Người bệnh khi vào bất kỳ các cơ sở y tế nào, điều đầu tiên họ ấn tượng chắc chắn là nhân viên y tế nhẹ nhàng, niềm nở và có bộ trang phục đẹp, gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự. Những ấn tượng trên tạo cho bệnh nhân sự tin cậy, khiến những nỗi lo lắng, ưu phiền, những đau đớn về bệnh tật của họ phần nào được giảm bớt. Bệnh nhân và người nhà bệnh nhân sẽ yên tâm hơn, sẽ tin tưởng hơn, lạc quan hơn nếu như được khám chữa bệnh ở một cơ sở y tế có cơ sở hạ tầng tốt, sạch sẽ và nhân viên có trang phục đẹp và ngược lại sẽ mất niềm tin. Chính vì vậy, ấn tượng

đầu tiên của bệnh nhân về nhân viên y tế đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình khám bệnh tại các cơ sở y tế. Qua khảo sát của chúng tôi, tại Bảng 2 cho thấy về cơ bản, tác phong làm việc của điều dưỡng khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 luôn được đánh giá chuyên nghiệp, trang phục là đẹp nên luôn tạo cho bệnh nhân và người nhà có cảm giác điều dưỡng dịu dàng, dễ gần hơn. Điều dưỡng tại khu tiếp đón luôn tỏ thái độ tôn trọng, lễ phép với người bệnh và đặc biệt luôn chấp hành nghiêm các quy định của bệnh viện nên có đến 99,23% bệnh nhân đánh giá có tác phong tốt và trang phục đẹp. Kết quả của chúng tôi cao hơn so với Bệnh viện Quân y 110 là 97,6% [1]. Có thể do đối tượng trong nghiên cứu của Bệnh viện Quân y 110 là ở các khoa lâm sàng, đối tượng bệnh nhân đa dạng và nằm viện lâu hơn.

Số đông các bệnh nhân đến khám bệnh lần đầu tại khoa đều mang thiếu hoặc không mang đủ thủ tục hành chính cần thiết. Trong đó có cả những quân nhân tại chức đang công tác ở xa hoặc những người đang mang trọng bệnh... vì trong các trường hợp này, điều dưỡng làm việc tại quầy tiếp đón cần nắm chắc các quy định về giấy tờ và những thủ tục cần thiết. Có thể vận dụng linh hoạt trong khâu giải quyết thủ tục, phối hợp kịp thời với hành chính trưởng khi cho bệnh nhân vào trong khoa lâm sàng hoặc xin ý kiến Phòng Kế hoạch tổng hợp để giải quyết thuận lợi nhất cho bệnh nhân. Hiện nay, do có mạng thông tin và khả năng lưu trữ thông tin của các lần khám trước nên vừa có thể tạo điều kiện hỗ trợ bệnh nhân được khám một cách nhanh chóng, nhưng vẫn không làm sai quy định. Vì nắm chắc các thủ tục, vận dụng linh hoạt nên có đến 98,46% bệnh nhân thỏa mãn với cách giải thích của điều dưỡng

khu tiếp đón. Kết quả này tương đương với nghiên cứu của Bệnh viện Quân y 110 là 98,56% [1] và Bệnh viện Quân y 105 là 97,5% [2].

Tại khoa chúng tôi, tỉ lệ người cao tuổi, già yếu, đi lại khó khăn, giao tiếp khó, những người mang bệnh nặng... không có người nhà hỗ trợ, đi cùng chiếm khoảng 35 - 40% tổng số bệnh nhân đến khám bệnh. Những đối tượng này, họ rất cần đến sự giúp đỡ của điều dưỡng. Điều dưỡng cần hỗ trợ những bệnh nhân này đi lại thực hiện khám bệnh, làm các xét nghiệm và lấy thuốc. Giúp họ làm những thủ tục cần thiết khi đi khám, đối với bệnh nhân khó khăn trong việc giao tiếp, người điều dưỡng cần giúp họ giao tiếp với các bác sĩ, nhân viên các bộ phận khác để có thể hiểu họ mong muốn gì, các triệu chứng bệnh ra sao... Về nội dung này (Bảng 4) có 96,93% đối tượng nghiên cứu đánh giá điều dưỡng hỗ trợ tốt những đối tượng bệnh nhân già, yếu, đi lại khó khăn, những bệnh nhân cần sự giúp đỡ. Tỷ lệ khá cao đối với một bệnh viện công cho thấy sự chu đáo, tận tình của điều dưỡng trong khoa khám bệnh cán bộ cao cấp đã mang lại sự tin cậy cho người bệnh.

Hiện tại, với những thay đổi về quy định, thủ tục thực hiện khám chữa bệnh theo chế độ bảo hiểm y tế theo hướng thắt chặt. Mọi quân nhân đều đã có thẻ bảo hiểm y tế. Tất cả bệnh nhân đến khám phải có thẻ bảo hiểm y tế và phải được quét xác nhận thẻ qua cổng bảo hiểm xã hội mới đủ thủ tục khám bệnh. Tuy nhiên, vấn đề đi khám vượt tuyến của một số cán bộ đơn vị theo thói quen như khi chưa thực hiện bảo hiểm y tế đang là vấn đề còn khó khăn cần xin ý kiến cấp trên giải quyết. Đa phần bệnh nhân vượt tuyến đều là những bệnh nhân ở xa, có bệnh nặng, bệnh hiểm nghèo hoặc bệnh nhân có thẻ bảo hiểm nhưng hết hạn chưa kịp đổi. Chính vì thế, điều dưỡng của khoa phải linh hoạt phối hợp cùng hành chính trưởng và cơ quan Kế hoạch tổng hợp tra cứu trên cổng bảo hiểm xã hội tìm các thông tin của bệnh nhân để giải quyết cho bệnh nhân được khám nhanh nhất, giảm bớt thời gian chờ đợi. Chính vì vậy đội ngũ điều dưỡng tại khoa được 97,44% bệnh nhân đánh giá là không gây phiền hà và giải quyết thủ tục nhanh chóng. Tỷ lệ này cao hơn của

Bệnh viện Tim Hà Nội là 90,4% [4] và của Bệnh viện Quân y 354 là 83,3% [3]. Có được kết quả như vậy là do đội ngũ điều dưỡng của khoa thường xuyên cập nhật các quy định của bảo hiểm y tế và của bệnh viện. Biết phối hợp và xin ý kiến các cán bộ chuyên trách của bệnh viện. Ngoài công tác về chuyên môn, thủ tục hành chính thì điều dưỡng trong khoa còn phải rèn luyện thái độ giao tiếp, tâm lý tiếp xúc với bệnh nhân. Đối tượng phục vụ của khoa là cán bộ cao cấp trong quân đội, đã từng hoặc đang là chỉ huy ở các đơn vị trong toàn quân, là các đồng chí tướng lĩnh, lão thành cách mạng, anh hùng lực lượng vũ trang... Chính vì vậy, bệnh viện luôn yêu cầu điều dưỡng của khoa rèn luyện những kỹ năng giao tiếp cơ bản, giả định các tình huống khó khăn, phức tạp, đưa ra các phương án giải quyết để điều dưỡng thực hành và có khả năng áp dụng vào những tình huống thực tế. Do đó tại Bảng 6 cho thấy 97,7% bệnh nhân hài lòng với thái độ niềm nở, nhiệt tình của điều dưỡng tại khoa. Kết quả này của chúng tôi cao hơn so với Bệnh viện Quân y 105 (93,3%) [2] và Bệnh viện Quân y 110 (94,23%) [1]. Với trang thiết bị hiện đại, biển bảng chỉ dẫn rõ ràng, bệnh viện sạch sẽ đi đôi với nhân viên y tế luôn niềm nở, có 99,23% bệnh nhân tin tưởng và chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác khám tại khoa.

5. Kết luận

Từ kết quả nghiên cứu trên của chúng tôi cho thấy, tại Khoa Khám bệnh Cán bộ cao cấp (C1-2) Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 các điều dưỡng đã có kỹ năng giao tiếp ứng xử với bệnh nhân đến khám bệnh và điều trị ngoại trú rất tốt, cụ thể: Có 99,23% đối tượng nghiên cứu đánh giá tốt về tác phong và trang phục của điều dưỡng. Có 98,46% thỏa mãn với việc giải thích của điều dưỡng về thủ tục hành chính và bệnh tật. Có 96,93% đánh giá điều dưỡng có hỗ trợ và giúp đỡ những bệnh nhân già, yếu, đi lại khó khăn, bệnh nhân ở xa lần đầu đến khám tại bệnh viện. Có 97,44% đánh giá điều dưỡng không gây phiền hà, giải quyết thủ tục nhanh chóng và có 99,23% bệnh nhân tin tưởng chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại bệnh viện.

Đối chiếu với các quy định trong thông tư 07/2014/TT-BYT của bộ Y tế “Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại cơ sở y tế” [5] thì Khoa Khám bệnh cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 đã thực hiện đúng và đạt kết quả tốt.

Kiến nghị

Khoa Khám bệnh cán bộ cao cấp cần tiếp tục huấn luyện cho cán bộ nhân viên các kỹ năng mềm, xây dựng các tình huống giả định có thể gặp để có phương án giải quyết. Xây dựng tiêu chí giao tiếp, văn hóa nghề nghiệp cụ thể để phấn đấu, đưa tiêu chí giao tiếp ứng xử, tinh thần thái độ vào tiêu chuẩn thi đua của đơn vị.

Thực hiện tốt việc cập nhật các quy định, chế độ của bảo hiểm y tế và của bệnh viện để hỗ trợ bệnh nhân được thuận lợi nhất.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Phương Hoa, Nguyễn Thị Hồng Nhung (2015) *Đánh giá thực trạng khả năng giao tiếp với người bệnh của đội ngũ điều dưỡng Bệnh viện Quân y 110.*
2. Phạm Thị Hải Thương, Nguyễn Thị Kim Chung và cộng sự (2008) *Đánh giá khả năng giao tiếp với người bệnh của đội ngũ điều dưỡng Bệnh viện Quân y 105.* Kỷ yếu Hội nghị khoa học chuyên ngành điều dưỡng toàn quân lần thứ 2, tr. 103-105.
3. Hàn 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.* Kỷ yếu Hội nghị khoa học chuyên ngành điều dưỡng toàn quân lần thứ 2, tr. 259-265.
4. Bệnh viện Tim Hà Nội (2010) *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh tại Bệnh viện Tim Hà Nội giai đoạn 2007-2010.*
5. Bộ Y tế (2014) *Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.*
6. Bộ Y tế (2015) *Tài liệu hướng dẫn thực hiện giao tiếp, ứng xử của CBYT 19/8/2015.*