

Hiệu quả của việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET đến sự hài lòng của người bệnh tại Khoa Ngoại tổng hợp Trung tâm Y tế Quận Sơn Trà, Đà Nẵng

The effectiveness of applying the AIDET communication model to improve patient satisfaction in the General surgery department of Son Tra Medical Center, Da Nang city

Hoàng Thị Ngân^{a*}, Nguyễn Trương Văn Võ Lâm Tuấn^b
Hoang Thi Ngan^{a*}, Nguyen Trung Van Vo Lam Tuan^b

^aKhoa Điều dưỡng, Khối Y Dược, Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, Việt Nam

^aFaculty of Nursing, Medicine & Pharmacy Division, Duy Tan University, Da Nang, 550000, Vietnam

^bPhòng Điều dưỡng, Trung tâm Y tế Quận Sơn Trà, Đà Nẵng, Việt Nam

^bNursing Department, Medical Center in Son Tra district, Da Nang, 550000, Vietnam

(Ngày nhận bài: 11/10/2024, ngày phản biện xong: 08/11/2024, ngày chấp nhận đăng: 25/11/2024)

Tóm tắt

Bài báo này đánh giá hiệu quả giao tiếp của điều dưỡng đối với người bệnh trước và sau khi được tập huấn theo mô hình AIDET. Thiết kế nghiên cứu tiền cứu, nghiên cứu thực hiện trên 20 điều dưỡng và 92 người bệnh tại khoa Ngoại Tổng hợp Trung tâm Y tế quận Sơn Trà. Nghiên cứu cho thấy mô hình AIDET đã nâng cao kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng một cách hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh trong quá trình điều trị. Sau khi triển khai chương trình, tỷ lệ thực hành theo các tiêu chí AIDET của điều dưỡng tăng lên đáng kể, từ 12% đến 69,6% giữa các tiêu chí. Điểm trung bình hài lòng của người bệnh về giao tiếp của điều dưỡng theo mô hình AIDET sau tập huấn là $60,2 \pm 3,6$, tăng hơn so với trước tập huấn ($51 \pm 2,1$). Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê, với $p < 0.001$. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng việc tập huấn áp dụng mô hình giao tiếp AIDET đã góp phần nâng cao kỹ năng giao tiếp ở điều dưỡng, và sự hài lòng của người bệnh được cải thiện rõ rệt. Do đó nên duy trì mô hình này trong hoạt động giao tiếp của điều dưỡng tại khoa.

Từ khóa: AIDET; sự hài lòng; mô hình giao tiếp.

Abstract

This study evaluates the communication effectiveness of nurses with patients before and after training based on the AIDET model. A prospective study design was used, involving 20 nurses and 92 patients at the General surgery department of Medical Center in Son Tra district. The results showed that the AIDET model significantly improved the nurses' communication skills, contributing to increased patient satisfaction during the treatment process. After the program implementation, the adherence rate to AIDET criteria among nurses increased significantly, ranging from 12% to 69.6% across the different criteria. The average patient satisfaction score regarding the nurses' communication based on the AIDET model after training was 60.2 ± 3.6 , which was higher than before training (51 ± 2.1). This difference was statistically significant, with $p < 0.001$. The study demonstrated that training based on the AIDET communication model enhanced nurses' communication skills and significantly improved patient satisfaction. Therefore, the continuation of this model in nursing communication within departments is recommended.

Keywords: AIDET; satisfaction; communication model.

*Tác giả liên hệ: Hoàng Thị Ngân

Email: nganth1404@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Giao tiếp tốt giữa nhân viên y tế (NVYT) và người bệnh (NB) mang lại nguồn thông tin rõ ràng, tăng sự an toàn cho NB, giúp NB hiểu rõ hơn về các phương pháp chăm sóc và điều trị, từ đó giúp tuân thủ điều trị hơn và hiệu quả điều trị cao hơn; đồng thời giao tiếp hiệu quả cũng góp phần giảm thắc mắc, kiện tụng và tránh các sai sót không đáng có giữa NVYT và NB [1, 2]. Điều dưỡng (ĐD) là những người tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên nhất với người bệnh. Nghiên cứu của Rachel và cộng sự (2018) đã cho thấy 86% tổng thời gian của NB là tiếp xúc với ĐD, trong khi đó chỉ 13% thời gian tiếp xúc với bác sĩ [3]. Vì vậy, cải thiện kỹ năng giao tiếp ở ĐD là một phần rất quan trọng và cần phải được trau dồi thường xuyên để đạt hiệu quả công việc tốt nhất.

Công cụ giao tiếp AIDET là một phương pháp giao tiếp do Studer group đề ra và được sử dụng phổ biến trên thế giới [4]. AIDET là một quy trình giao tiếp gồm có 5 bước, bao gồm: A (Acknowledge) là đặt quan hệ, I (Introduction) là tự giới thiệu, D (Duration) là thông tin về thời gian, E (Explanation) là giải thích về thủ thuật, T (Thank you) là cảm ơn. Trên thế giới, nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng việc áp dụng công cụ giao tiếp AIDET đã góp phần thúc đẩy mối quan hệ giữa ĐD và NB [4], giảm bớt lo lắng cho NB [5], tăng mức độ hài lòng ở cả NB và ĐD [6], [7], [8], tăng tuân thủ điều trị và hiệu quả điều trị [7]. Mặc dù vậy, mô hình AIDET chỉ mới được áp dụng tại các bệnh viện lớn trong nước, còn các trung tâm y tế tuyến quận huyện vẫn chưa biết đến và ứng dụng mô hình này. Trung tâm Y tế quận Sơn Trà là một bệnh viện tuyến quận huyện nhưng có lượng bệnh nhân đến khám và điều trị rất đông [9]. Khoa Ngoại tổng hợp là nơi tiếp nhận NB trước mổ, tư vấn trước mổ cũng như chăm sóc sau mổ, do đó, ĐD ở khoa phải có kiến thức, kỹ năng giao tiếp tốt mới có thể đem lại hài lòng cho NB. Với mong muốn giúp ĐD Khoa

Ngoại tổng hợp tiếp cận được các kỹ năng ứng xử, giao tiếp chuyên nghiệp theo mô hình giao tiếp AIDET, qua đó, giúp họ nâng cao tinh thần trách nhiệm trong mọi hoạt động, nhất là chăm sóc người bệnh và để có thể đánh giá được hiệu quả của mô hình này đến sự hài lòng của NB, góp phần làm bằng chứng cho những nghiên cứu sau này, chúng tôi thực hiện đề tài “Hiệu quả của việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET đến sự hài lòng của người bệnh tại Khoa Ngoại tổng hợp Trung tâm Y tế quận Sơn Trà”.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu: NB điều trị tại các Khoa Ngoại tổng hợp - Trung tâm Y tế quận Sơn Trà, ĐD trực tiếp chăm sóc NB trong thời gian nghiên cứu.

2.2. Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện theo tiêu chí chọn và không chọn trong thời gian nghiên cứu. Số lượng ĐD: 20 ĐD; số lượng NB: 92NB.

2.3. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian: Từ tháng 5/2021 đến tháng 8/2021.

Địa điểm: Nghiên cứu được thực hiện tại Khoa Ngoại Tổng hợp Trung tâm Y tế quận Sơn Trà.

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu tiền cứu.

2.4. Công cụ thu thập số liệu: Bảng kiểm quan sát thực hành giao tiếp của ĐD được xây dựng dựa trên các tiêu chí của mô hình AIDET (theo hướng dẫn của Studer group gồm 7 bước quan sát với 02 giá trị là có hoặc không); phiếu khảo sát sự hài lòng của NB về giao tiếp của ĐD theo mô hình AIDET dựa vào phiếu khảo sát sự hài lòng NB theo tiêu chí AIDET của nhóm nghiên cứu tại Bệnh viện Chợ Rẫy [18].

2.5. Tiêu chí đánh giá

Bộ câu hỏi được đánh giá theo thang điểm Likert 05 mức độ: rất hài lòng (5 điểm), hài lòng (4 điểm), không ý kiến (3 điểm), không hài lòng

(2 điểm), rất không hài lòng (1 điểm). Điểm cao nhất là 75 điểm, thấp nhất là 15 điểm, điểm càng cao thì mức độ hài lòng của NB càng cao. Sự hài lòng NB được tính bằng các câu trả lời: rất hài lòng và hài lòng; không hài lòng bao gồm các câu trả lời: không hài lòng, không ý kiến, rất không hài lòng. Hệ số Cronbach alpha của phần đánh giá giao tiếp theo tiêu chí AIDET là 0,76, phần đánh giá giao tiếp thân thiện theo tiêu chí của Bộ Y tế là 0,8.

2.6. Xử lý số liệu

Các biến số định tính như biến số nền của mẫu nghiên cứu: nhóm tuổi, giới, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân... được trình bày dưới

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thông tin đối tượng tham gia nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung của người bệnh tham gia nghiên cứu

| | Biến số | Nhóm 1 (n,%) | Nhóm 2 (n,%) | p |
|------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-------|
| Nhóm tuổi | <30 tuổi | 13 (28) | 14(30,4) | 0.34* |
| | 30-60 tuổi | 21(45,7) | 25(54,3) | |
| | > 60 tuổi | 12(26,6) | 7(15,3) | |
| Trình độ văn hóa | Tiểu học | 3(6,6) | 5(10,8) | 0.48* |
| | Trung học cơ sở - | 15(32,6) | 12(26,1) | |
| | Trung học phổ thông | 13(28,2) | 17(37) | |
| | Trung cấp, Cao đẳng | 10(21,7) | 9(19,5) | |
| | Đại học và sau Đại học | 5(10,9) | 3(6,6) | |
| | Độc thân | 19(41,2) | 14(30,4) | |
| | Đã li dị/góa | 1(2,3) | 0(0) | |

* Kiểm định chi bình phương

Nhận xét: Sự khác biệt đặc điểm NB tham gia vào thời điểm trước và sau tập huấn không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

3.2. Điểm trung bình thực hành giao tiếp của điều dưỡng theo tiêu chí mô hình AIDET trước và sau tập huấn

Bảng 2. Điểm trung bình thực hành giao tiếp của điều dưỡng theo tiêu chí mô hình AIDET trước và sau tập huấn

| Nội dung | TB ± ĐLC | p |
|-------------------------------|-----------|---------|
| Tiêu chí AIDET trước tập huấn | 4.1 ± 0.6 | 0.0056* |
| Tiêu chí AIDET sau tập huấn | 5,3 ± 0.5 | |

dạng tần số, tỷ lệ phần trăm. Các biến số định lượng có phân phối bình thường (điểm trung bình thực hành giao tiếp của ĐD, điểm trung bình sự hài lòng NB) được trình bày dưới dạng trung bình ± độ lệch chuẩn.

Dùng phép kiểm Paired Samples T-test để so sánh điểm trung bình trước và sau tập huấn. Dùng phép kiểm chi bình phương để xét mối liên quan tỷ lệ hài lòng của NB trước và sau tập huấn. Mọi sự khác biệt được xem là có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$.

Tất cả các phiếu khảo sát sau khi thu thập được kiểm tra đầy đủ, chính xác, làm sạch và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

*Kiểm định Paired Samples T-test.

Nhận xét: Điểm trung bình trước và sau tập huấn khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$

3.3. Sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp của điều dưỡng theo mô hình AIDET trước và sau tập huấn

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của điều dưỡng theo mô hình AIDET trước và sau tập huấn

| Nội dung | Tỷ lệ hài lòng (n,%) | | p |
|----------------|----------------------|-----------|----------------|
| | Có | Không | |
| Trước tập huấn | 24 (52,2) | 22 (47,8) | 0.0021* |
| Sau tập huấn | 40 (86,9) | 6 (13,1) | |

*Kiểm định chi bình phương

Nhận xét: tỷ lệ NB hài lòng về giao tiếp của ĐD sau tập huấn có sự gia tăng đáng kể so với trước tập huấn và tỷ lệ gia tăng là 34,7%, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p = 0.0021$

4. Bàn luận

Nghiên cứu được thực hiện trên 20 ĐD và 92 NB tại 2 khoa Ngoại Tổng hợp Trung tâm Y tế quận Sơn Trà. Khi xem xét các đặc điểm chung của NB ở 2 nhóm trước và sau can thiệp ta thấy rằng có sự tương đồng giữa 2 nhóm: nhóm tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là 30-60 tuổi; về giới tính: tỷ lệ nam chiếm cao hơn nữ. Kết quả về nhóm tuổi và giới tính trong nghiên cứu của chúng tôi tương tự như kết quả của Đinh Thị Thúy [10] và Trần Thị Thanh Trúc [11]. Sau tập huấn, tỷ lệ ĐD có thực hiện các tiêu chí mô hình AIDET tăng ở mức độ khá cao và tỷ lệ tăng giữa các tiêu chí dao động từ 12% đến 69,6%. Kết quả này cũng phù hợp với kết quả nghiên cứu khác trên thế giới cũng như tại Việt Nam [10], [16], [12], [6], [28], [2].

Kết quả trên cũng cho thấy việc đào tạo AIDET đã có tác động tích cực đến ĐD. Công cụ AIDET được sử dụng hiệu quả thông qua việc huấn luyện. Kết quả cũng phù hợp với nghiên cứu của Varghese (2016) [2], nghiên cứu của Zamora và cộng sự [13], nghiên cứu của Hao Yang và cộng sự (2023) [8], nghiên cứu Trần Thị Thanh Trúc và cộng sự (2019) [11], nghiên cứu Võ Thị Thủy (2017) [12], nghiên cứu Đinh Thị

Thúy và cộng sự (2023) [10]. Tỷ lệ ĐD thực hiện giúp lượng giá hiệu quả của chương trình tập huấn giao tiếp và có sự cải thiện giao tiếp đáng kể giữa NVYT với NB.

Trước tập huấn thì NB hài lòng về cách chào hỏi của ĐD chỉ ở mức trung bình, sau tập huấn thì tỷ lệ hài lòng của NB tăng 69,5%; còn lại 30,5% là không ý kiến; và không có tỷ lệ không hài lòng. Trong khi đó, trước tập huấn, NB không đánh giá cao về tiêu chí này của ĐD với tỷ lệ không ý kiến là 47,8% và 2,2% không hài lòng.

Trước khi ĐD giao tiếp theo mô hình AIDET thì tỷ lệ NB hài lòng chiếm thấp và tỷ lệ NB không ý kiến khá cao, dao động từ 49% đến 71%. Điều này có thể do tâm lý nằm viện nên NB e ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình điều trị và chăm sóc. Theo kết quả nghiên cứu của Trần Thị Thanh Trúc [11], hiếm khi nhân viên tự giới thiệu bản thân, hiếm khi giải thích các bước của kế hoạch chăm sóc, cung cấp thông tin thời gian ước tính cũng như hiếm khi thể hiện sự cảm ơn đối với NB và những điều này ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của NB.

Điều này cho thấy rằng sự hài lòng của NB ảnh hưởng rất nhiều bởi thói quen giao tiếp của

ĐD, hay nói cách khác có mối liên quan giữa giao tiếp của ĐD và sự hài lòng của NB.

Tóm lại, nghiên cứu của chúng tôi và các nghiên cứu khác về việc ứng dụng mô hình AIDET đều cho kết quả: nâng cao kỹ năng giao tiếp của ĐD và tăng tỷ lệ hài lòng của NB. Qua đó thấy rõ được tính ứng dụng của mô hình AIDET. Tính ứng dụng này cần được phát triển và nhân rộng. Kết quả nghiên cứu cung cấp bằng chứng để đánh giá thực hành giao tiếp của ĐD với NB theo mô hình AIDET cũng như đánh giá hiệu quả chương trình tập huấn giao tiếp theo mô hình AIDET giúp ĐD tự tin và nâng cao kỹ năng giao tiếp, làm tăng sự hài lòng của NB.

5. Kết luận

Việc tập huấn áp dụng mô hình giao tiếp AIDET đã góp phần nâng cao kỹ năng giao tiếp ở ĐD và sự hài lòng của NB đã được cải thiện rõ rệt. Tỷ lệ thực hành theo các tiêu chí AIDET của ĐD tăng lên đáng kể, tỷ lệ tăng dao động từ 12% đến 69,6% giữa các tiêu chí. Điểm trung bình hài lòng của người bệnh về giao tiếp của ĐD theo mô hình AIDET sau tập huấn là $60,2 \pm 3,6$, tăng hơn so với trước tập huấn ($51 \pm 2,1$). Do vậy, cần triển khai và nhân rộng mô hình AIDET cho nhiều khoa trong bệnh viện và trên nhiều đối tượng hơn. Thực hiện đánh giá việc áp dụng mô hình AIDET của ĐD hàng tháng, hàng quý.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ Y tế. (2014). Thông tư số 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”.
- [2] Varghese. (2016). “Improving patient satisfaction through implementing AIDET”. *Palliat Med*, 12(1):13-22.
- [3] Butler, R., et al. (2018). “Estimating Time Physicians and Other Health Care Workers Spend with Patients in an Intensive Care Unit Using a Sensor Network”. *Am J Med*, 131(8): p. 972.e9-972.e15.
- [4] Panchuay, W. and T. Soontorn. (2023). “Exploring nurses' experiences in applying AIDET framework to improve communication skills in the emergency department: A qualitative study”. *Belitung Nursing Journal*, 9(5): p. 464-470.
- [5] Fu, K., S. Li, and S. Lu. (2020). “Application and effect evaluation on Acknowledge-Introduce-Duration-Explanation-Thank you (AIDET) communication mode in cataract daytime operation nursing”. *Annals of Eye Science*, 5: p. 12.
- [6] Wang, F., et al. (2022). “Influence of aidet communication mode on nursing quality of Pediatrics Department”. *Acta Medica Mediterranea*, 38(3583).
- [7] Li, L., et al. (2022). “A Cohort Study of the Effects of Integrated Medical and Nursing Rounds Combined with AIDET Communication Mode on Recovery and Quality of Life in Patients Undergoing Percutaneous Coronary Intervention”. *Computational and Mathematical Methods in Medicine*, 2022: p. 1-9.
- [8] Yang, H., et al. (2023). “The implementation and effect evaluation of AIDET standard communication health education mode under the King theory of goal attainment A randomized control study”. *Medicine*, 102(48): p. 1-12
- [9] Chung, P. (2023). *Bệnh viện vệ tinh: Lợi ích kép trong khám chữa bệnh*. Truy cập ngày 28/6/2024 từ <https://baodanang.vn/ytesuckhoe/202305/benh-vien-ve-tinh-loi-ich-kep-trong-kham-chua-benh-3943911/index.htm>
- [10] Thúy, Đ.T. (2023). “Ứng dụng mô hình AIDET trong giao tiếp giữa điều dưỡng với người bệnh”. *Tạp chí Y được thực hành*, 35(175): p. 32-42
- [11] Trúc, T.T.T. (2019). “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh sau phẫu thuật khi điều dưỡng ứng dụng mô hình AIDET”. *Tạp chí Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 23(5): p. 176-179.
- [12] Thủy, V.T. (2017). “Hiệu quả chương trình tập huấn giao tiếp của Điều dưỡng với người bệnh theo mô hình AIDET tại Khoa Ngoại Bệnh viện Chợ Rẫy”. *Hội Hòai sức cấp cứu và chống độc Việt Nam*, p.3-55.
- [13] Zamora, R., et al. (2015). “Influence of AIDET in the improving quality metrics in a small community hospital - before and after analysis”. *Journal of Hospital Administration*, 4(3): p. 35-38