

chất lượng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng bệnh nhân (bác sĩ điều trị chuyên môn cao có tỷ lệ hài lòng lên đến 96,7%), giải thích cho điều này là vì mỗi bệnh nhân đến khám và chữa trị tại bệnh viện, họ không mong muốn gì hơn là được biết về tình trạng bệnh, được đội ngũ y bác sĩ giỏi, giải đáp và cung cấp một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin về bệnh tình của mình. Do đó, nhân tố này được bệnh nhân đánh giá cao hơn so với các nhân tố khác.

Bệnh nhân nam có mức độ hài lòng cao hơn bệnh nhân nữ, bệnh nhân đã kết hôn cũng có sự hài lòng cao hơn so với bệnh nhân chưa kết hôn khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

Chưa thấy có mối liên quan giữa độ tuổi và trình độ học vấn với sự hài lòng của bệnh nhân

khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trường Đại học Y tế Công cộng, (2010). *Tổng quan về quản lý bệnh viện*, Nguyên lý quản lý bệnh viện, Nhà xuất bản Lao động Hà Nội.
2. Davies AR, Ware JE. Jr. (1981), "Measuring patient satisfaction with dental care", *Soc Sci Med A*, 15(6). 751-60.
3. Newsome PRH, W.G., (1999) *A review of patient satisfaction: 1. concepts of satisfaction*. *Br Dent J*, 186, 161-165.
4. Hill B, W.A., Morris J, Goodwin N, Burke T (2003), *National evaluation of personal dental services: A qualitative investigation into patients' perceptions of dental service*. *Br Dent J*, 195, 654-656.

THỰC TRẠNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ VỚI NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC HÓC MÔN

NGUYỄN THANH BÌNH¹, HUỖNH THỊ THÙY²,
NGUYỄN THUY THÙY TRANG²,
LÊ MINH NGỌC HUYỀN³, LÊ THỊ DIỄM TRINH³

¹Trường Đại học Trà Vinh

²Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn

³Trường Đại học Y Dược TP.HCM

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Để tạo được niềm tin, làm hài lòng người bệnh và tạo nên dịch vụ khám, chữa bệnh có chất lượng thì ngoài năng lực về chuyên môn, phẩm chất đạo đức thì thái độ và hành vi giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh và thân nhân người bệnh là một thành tố quan trọng không thể thiếu.

Mục tiêu: Xác định thực trạng giao tiếp ứng xử và một số yếu tố có liên quan đến thực trạng giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh (NB) tại Bệnh viện Đa khoa khu vực (ĐKKV) Hóc Môn năm 2020.

Phương pháp: Cắt ngang mô tả. Kết quả: Nhận định mức độ quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong giao tiếp của nhân viên y tế (NVYT) với NB ở mức

quan trọng trở lên là 80%. Trong đó, mức độ quan trọng: kỹ năng thiết lập mối quan hệ khi giao tiếp với người bệnh 83,3%, kỹ năng lắng nghe người bệnh 88,5%; kỹ năng diễn đạt 91,8%, kỹ năng đặt câu hỏi 87,3%, kỹ năng kiểm chế cảm xúc, hành vi 90,1%. Đặc điểm giới tính, trình độ học vấn, trực đêm, tham gia công tác khác, thâm niên công tác và khoa/phòng làm việc có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với nhận định mức độ quan trọng của giao tiếp với người bệnh trong quá trình khám, chữa bệnh.

Kết luận: Thực trạng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh tại Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn ở mức tương đối tốt ở cả hai khía cạnh nhận thức và thực hành giao tiếp.

Từ khóa: Giao tiếp, ứng xử, nhân viên y tế, Likert, Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn.

SUMMARY

THE CURRENT SITUATION OF MEDICAL STAFF COMMUNICATION WITH PATIENTS IN HOC MON STATE REGISTRATION HOSPITAL

Backgrounds: In addition to the professional

Chịu trách nhiệm: Nguyễn Thanh Bình
Email: ntbinh@tvu.edu.vn
Ngày nhận: 10/12/2020
Ngày phản biện: 07/01/2021
Ngày duyệt bài: 21/01/2021

capacity and ethical qualities, the attitude and communication behavior of medical staff with patient are important prefix can not missing, in order to create trust, satisfy patients and create quality medical examination and treatment services.

Objectives: Determine the state of behavioral communication and a number of factors related to the actual state of medical staff communication with patients at Hoc Mon State Registration Hospital in 2020. **Methods:** A cross-sectional descriptive.

Results: Assessment of the importance level of communication skills in medical staff communication with the patient is 80% or more. In which, the level of importance: skills to establish relationships when communicating with patients 83.3%, listening skills to patients 88.5%; expression skills 91.8%, questioning skills 87.3%; emotional and behavior control skills 90.1%. Gender characteristics, educational attainment, night duty, other work participation, seniority and department in work are related to the assessment of the importance of communication with patients during medical examination and treatment.

Conclusions: The actual state of medical staff communication with patients at Hoc Mon General Hospital is relatively good in both aspects: awareness and communication practice.

Keywords: Communication, behavior, medical staff, Likert, Hoc Mon registered hospital.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là hoạt động giao lưu, tiếp xúc giữa con người với con người. Trong quá trình đó, các bên tham gia tạo ra hoặc chia sẻ thông tin, cảm xúc với nhau nhằm đạt được mục đích giao tiếp. Đối với ngành y tế, việc giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh (NB) khi người bệnh đến khám, chữa bệnh tại cơ sở y tế là một trong những thành tố cơ bản và quan trọng, kỹ năng giao tiếp cùng với năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức của nhân viên y tế góp phần tạo ra các dịch vụ y tế có chất lượng và hiệu quả nhất [4].

Mặc dù đã có nhiều kết quả tích cực, nhưng hiện nay ngành y tế vẫn còn tồn tại nhiều khó khăn, bất cập như sự quá tải của bệnh viện, sự căng thẳng do áp lực công việc lên của nhân viên y tế, thời gian tiếp xúc của nhân viên y tế với người bệnh còn hạn chế đã gây ra sự không hài lòng của người bệnh với các dịch vụ y tế. Người bệnh phản nản về thái độ và hành vi giao

tiếp của nhân viên y tế, những bất mãn trong cách ứng xử của hai bên dù bên nào đứng bên nào sai cũng đã gây ra những bức xúc trong dư luận làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh của ngành y tế nói chung và bệnh viện nói riêng [5], [6], [3].

Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn được quản lý, chỉ đạo trực tiếp và hướng dẫn về chuyên môn kỹ thuật của Sở Y tế TP.HCM và được xếp hạng bệnh viện loại II [1]. Là nơi tiếp nhận khám, chữa bệnh cho số lượng lớn người bệnh trong và ngoài khu vực. Để tạo được niềm tin và làm hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh, ngoài năng lực về chuyên môn, phẩm chất đạo đức thì thái độ và hành vi giao tiếp của nhân viên y tế là một thành tố quan trọng không thể thiếu. Tuy nhiên, hiện chưa có báo cáo cụ thể nào về vấn đề này. Nhằm đánh giá thực trạng giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh để làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân, chúng tôi tiến hành đề tài nghiên cứu: “Thực trạng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh tại Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn, Thành phố Hồ Chí Minh”.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

1.1. Tiêu chí chọn vào

Nhân viên y tế (NVYT) có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh đã làm việc từ đủ 6 tháng tại BV ĐKKV Hóc Môn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

1.2. Tiêu chí loại ra

Nhân viên y tế vắng mặt 2 lần tại thời điểm nghiên cứu.

2. Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 02/2020 đến tháng 08/2020.

3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang mô tả

Cỡ mẫu:

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

Cỡ mẫu: 364 mẫu được chọn bằng kỹ thuật chọn mẫu ngẫu nhiên theo cụm.

Sau khi chọn mẫu, những NVYT được chọn phù hợp tiêu chí chọn mẫu và đồng ý tham gia nghiên cứu sẽ được khảo sát bằng bộ câu hỏi có cấu trúc tự điền soạn sẵn được xây dựng dựa trên thang đo Likert.

Trong trường hợp NVYT được chọn từ chối tham gia nghiên cứu hoặc vắng mặt tại thời điểm lấy mẫu, thì sẽ bỏ qua NVYT đó và chọn bổ sung bằng NVYT khác phù hợp tiêu chí chọn mẫu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Đặc điểm xã hội của đối tượng nghiên cứu (ĐTNC)

Bảng 1. Yếu tố cá nhân của ĐTNC

Đặc điểm		n	%
Giới	Nữ	247	67,7
	Nam	117	32,1
Nhóm tuổi	18 – 25	21	5,8
	26 – 40	290	79,5
	41 – 60	53	14,5
Khoa/phòng	Khoa khám bệnh	33	9,0
	Khoa cấp cứu	36	9,9
	Khoa Hồi sức	21	5,8
	Khoa Nội khác	127	34,8
	Khối Ngoại	82	22,5
	Khối Cận lâm sàng	55	15,1
	Phòng chức năng	11	3,0
Chuyên môn	Bác sĩ	90	24,7
	Y sĩ, Điều dưỡng	212	58,1
	Kỹ thuật viên, Y tế Công cộng	30	8,2
	Hộ lý, khác	32	8,8
Thời gian công tác	< 5 năm	90	24,7
	5 - <10 năm	111	30,4
	10 - <15 năm	107	29,3
	15 - <20 năm	22	6,0
	≥ 20 năm	34	9,3
Trình độ học vấn	≤ cấp 3	0	0
	Trung cấp	102	27,9
	Cao đẳng	21	5,8
	Đại học	213	58,4
	Thạc sĩ/ Chuyên khoa I	26	7,1
	Tiến sĩ/ Chuyên khoa II	2	0,5

Bảng 2. Đặc điểm công việc của đối tượng nghiên cứu (ĐTNC)

Đặc điểm	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Sai số chuẩn
Tuổi	22	60	34,6	7,3
Thời gian làm việc/tuần	20	84	50,2	12,5
Số bệnh nhân tiếp xúc/ngày	2	300	58,8	56,1
Thu nhập	3	16	6,3	1,9
Số giờ trực đêm/tuần	8	48	22,3	5,9
Số giờ làm công tác khác/tuần	3	84	17,7	22,7
Đặc điểm		Tần số	Tỷ lệ (%)	
Thời gian làm việc/tuần	≤40 giờ	174	47,7	
	> 40 giờ	190	52,1	
Số BN tiếp xúc/ngày	≤ 65 BN	269	73,7	
	> 65 BN	95	26,0	
Trực đêm	Có	115	31,5	
	Không	249	68,2	
Công tác khác	Có	331	90,7	
	Không	33	9,0	

2. Thực trạng giao tiếp của nhân viên y tế (NVYT)

Bảng 3. Nhận thức về vai trò của giao tiếp

Vai trò của kỹ năng giao tiếp	Tần số	Tỷ lệ (%)
Không quan trọng	10	2,7
Ít quan trọng	15	4,1
Khá quan trọng	41	11,2
Quan trọng	174	47,7
Rất quan trọng	124	34,0

Bảng 4. Ý thức về các khả năng giao tiếp (KNGT)

Khả năng giao tiếp	Không quan trọng	Ít quan trọng	Khá quan trọng	Quan trọng	Rất quan trọng
Lắng nghe	0	0,5	10,7	67,7	20,8
Diễn đạt	0	0	7,9	68,5	23,3
Thiết lập mối quan hệ	0	0,5	15,9	66,0	17,3
Đặt câu hỏi	0,4	0	12,3	59,1	28,2
Kiểm chế	0,3	0,3	9,0	77,8	12,3

Bảng 5. Một số yếu tố liên quan đến giao tiếp

Đặc điểm	PR (KTC95%)	p
Giới	16,4 (0,001-0,002)	0,003
Học vấn	14,0 (0,004-0,007)	0,007
Nhóm tuổi	3,2 (0,52-0,54)	0,53
Trực đêm	11,5 (0,016-0,022)	0,021
Số bệnh/ngày	7,3 (0,113-0,125)	0,122
Số giờ/tuần	5,2 (0,26-0,27)	0,264
Công tác khác	24,0 (<0,001)	0,002
Thâm niên	3,0 (0,56-0,58)	<0,001
Chuyên môn	7,8 (0,09-0,1)	0,97
Khoa/phòng	14,1 (0,004-0,007)	0,007

BÀN LUẬN

1. Đặc điểm xã hội của ĐTNC

1.1. Đặc tính dân số nghiên cứu

Phần lớn là nữ (67,7%), độ tuổi từ 26-40 chiếm chủ yếu (79,5%). Tại các bệnh viện Việt Nam, nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn nam giới, qua phân tích sâu thêm (không thể hiện ở phần

kết quả) chúng tôi thấy rằng giới nữ chiếm đa số hơn nam ở tất cả các vị trí chuyên môn, đặc biệt là điều dưỡng và y sĩ.

Chuyên môn chủ yếu là y sĩ và điều dưỡng chiếm 58,1%. Trình độ học vấn chủ yếu là trình độ đại học (58,4%), thấp nhất là trình độ Tiến sĩ/CKII (0,5%), không có trình độ học vấn dưới cấp 3. Tỷ lệ này phù hợp với hoạt động khám chữa bệnh tại các bệnh viện tuyến cơ sở, bác sĩ thường chiếm tỷ lệ thấp hơn rất nhiều so với điều dưỡng, y sĩ, đây cũng là thực trạng chung của nhiều bệnh viện tại Việt Nam [7]. Điều này được giải thích do đặc thù ngành nghề chăm sóc người bệnh phù hợp với giới nữ hơn nam giới và có những ngành khi tuyển dụng đã đưa ra chỉ tiêu tuyển dụng rõ ràng – chỉ tuyển nữ đối với nữ hộ sinh,

1.2. Đặc điểm công việc của ĐTNC

Thời gian làm việc trung bình một tuần của đối tượng nghiên cứu là 50,2 giờ. Kết quả này phù hợp với tình trạng và đặc điểm riêng của ngành y tế (trực đêm, trực ngoài giờ hành chính để chăm sóc và theo dõi người bệnh), tuy nhiên, số giờ làm việc này lại cao hơn số giờ làm việc trung bình do Nhà nước quy định (8 giờ/ngày và 40 giờ/tuần). Tỷ lệ NVYT làm việc hơn 40 giờ/tuần và làm việc 40 giờ/tuần tương đương nhau là 47,7% và 52,1%. Thời gian trực đêm trung bình một tuần là 23,3 giờ với 31,5% NVYT có trực đêm. Điều này có nghĩa là gần một nửa ĐTNC không phải trực đêm hay làm công tác khác rơi vào ĐTNC thuộc nhóm làm việc ở phòng chức năng và khác (ĐTNC không cần thường trực để chăm sóc và theo dõi BN, chỉ làm việc trong giờ hành chính).

Số bệnh nhân (BN) tiếp xúc trung bình một ngày là 58,8 bệnh nhân với 26% NVYT có tiếp xúc trên 65 bệnh nhân mỗi ngày. Số BN tiếp xúc mỗi ngày của ĐTNC phù hợp với đặc tính công việc và một số nghiên cứu khác. Tuy nhiên, trên đối tượng là bác sĩ khám bệnh của khoa khám bệnh, một bác sĩ khám trên 65 lượt bệnh nhân/ngày là vượt quá so với quy định thanh toán của bảo hiểm y tế theo Thông tư số 39/2018/TT-BYT. Điều này có thể không đảm bảo thời gian đủ để khám và chẩn đoán bệnh hoặc không đủ thời gian để thực hiện giao tiếp một cách đầy đủ và hiệu quả nhất cho người bệnh cũng như có thể tác động tâm lý làm người bệnh cảm thấy không an tâm khi bác sĩ khám bệnh quá nhanh chóng.

2. Thực trạng giao tiếp của NVYT

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Đối tượng nghiên cứu đưa ra ý kiến cho cả 5 nhận định về vai trò quan trọng của giao tiếp giữa NVYT và bệnh nhân. Tỷ lệ cao nhất là nhận định giao tiếp với bệnh nhân có vai trò rất quan trọng (34,0%), quan trọng (47,7%). Bên cạnh đó, có 2,7% đối tượng nghiên cứu cho rằng giao tiếp giữa NVYT và người bệnh là không quan trọng. Có lẽ, tỷ lệ này rơi vào nhóm đối tượng có nhận định rằng việc khám chữa bệnh chỉ có chuyên môn giỏi là đủ hoặc thuộc nhóm ĐTNC có nhận định không quan tâm đến kỹ năng giao tiếp khi khám, chữa bệnh. Như đã nêu ở phần tổng quan nghiên cứu, mối quan hệ giao tiếp giữa NVYT và NB là mối quan hệ không bình đẳng, nó bắt nguồn từ sự đau khổ, sự cần của người bệnh nên mới tìm đến bác sĩ. Do đó, những tâm lý trong giao tiếp của NVYT đã được các nghiên cứu trước chỉ ra bao gồm: mệt mỏi, bång quan; tình trạng quen, chai lì nên có thể thấy thuốc có xu hướng đánh giá nhẹ những trường hợp bệnh thông thường, Hay tâm lý quyền uy: NVYT tự đánh giá quá cao vai trò của bản thân dẫn đến tâm lý uy quyền, ban ơn hoặc những cách ứng xử thiếu tế nhị [7], [2].

3. Các yếu tố liên quan đến giao tiếp

Giới tính và học vấn là hai đặc tính cá nhân xã hội có mối liên quan đến nhận định về giao tiếp. Mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với p lần lượt là 0,003 và 0,007. Kết quả này thể hiện, NVYT nữ nhận định vai trò giao tiếp quan trọng hơn NVYT nam. Trình độ học vấn càng cao thì càng nhận định vai trò giao tiếp ở mức quan trọng hơn.

Đặc điểm về khoa/phòng làm việc có mối liên quan với nhận định về vai trò của giao tiếp với người bệnh của ĐTNC với PR=14,1 (KTC: 0,004 - 0,007). Mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,007$. Tỷ lệ nhận định vai trò của giao tiếp của các Khoa/phòng không giống nhau phản ánh sự không đồng đều về kỹ năng giao tiếp của cán Bộ Y tế tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn. Điều này có thể được giải thích do, NVYT tại khoa khám bệnh là đối tượng đầu tiên tiếp xúc với NB về chuyên môn (trừ bảo vệ, nhân viên giữ xe), nên việc tạo ấn tượng ban đầu cho Bệnh viện thông qua giao tiếp với NB là vô cùng quan trọng. Nhận thức được ý nghĩa quan trọng đó, nên có lẽ NVYT khoa khám bệnh cũng nhận thức được về vai

trò của giao tiếp và thực hành giao tiếp một cách đầy đủ và hiệu quả nhất có thể. Đối với khối ngoại, là các khoa thực hiện khám, chữa bệnh bằng các thủ thuật, phẫu thuật xâm lấn, có nguy cơ tai biến cao và nguy hiểm, nên việc giao tiếp một cách đầy đủ và hiệu quả với bệnh nhân sẽ giúp cho quá trình khám, chữa bệnh thuận lợi hơn. Giải thích tình trạng bệnh, phương pháp điều trị, nguy cơ của phương pháp điều trị, tư vấn, giải thích về chi phí khám chữa bệnh một cách dễ hiểu cho NB sẽ giúp NB cảm thấy thoải mái và dễ chấp nhận hơn. Điều này một lần nữa nhấn mạnh về vai trò của giao tiếp giữa NVYT và NB là vô cùng quan trọng. Đối với khối phòng chức năng, thường là làm việc giữa NVYT và NVYT, ít tiếp xúc và giao tiếp với NB hoặc thân nhân NB, nên tỷ lệ này cũng là phù hợp với đặc thù nghề nghiệp ngành y. Bên cạnh đó, việc có trực đêm ($p=0,02$), tham gia công tác khác ($p=0,002$) và thâm niên công tác ($p<0,001$) cũng có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với nhận định vai trò giao tiếp. Có thể thâm niên công tác non trẻ kéo theo kinh nghiệm trong giao tiếp với người bệnh chưa nhiều dẫn đến kỹ năng giao tiếp chưa tốt với bệnh nhân. Do đó, trong các nỗ lực cải thiện chất lượng dịch vụ, cải thiện giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế hướng tới hài lòng người bệnh, cần quan tâm hơn nữa nhóm cán bộ y tế trẻ tuổi.

KẾT LUẬN

Qua thực hiện nghiên cứu trên 364 NVYT tại Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn bằng nghiên cứu cắt ngang mô tả. Từ kết quả nghiên cứu cho thấy:

Thực trạng về giao tiếp với người bệnh của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn

Thực trạng giao tiếp của NVYT tại Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn ở mức tương đối tốt, với các điểm thực hành giao tiếp đều đạt trên 80%.

Nhận định mức độ quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong giao tiếp của NVYT với NB ở mức quan trọng trở lên là 80%.

Một số yếu tố liên quan đến giao tiếp ứng xử với người bệnh của nhân viên y tế tại bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn

Nhận định về vai trò của kỹ năng giao tiếp với NB của NVYT có đặc điểm về giới tính và trình độ học vấn có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với p lần lượt là 0,003 và 0,007.

Các đặc điểm của công việc có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với nhận định về vai trò của giao tiếp với người bệnh của ĐTNK: khoa/phòng ($p=0,007$). Trực đêm ($p=0,02$), thâm niên ($p<0,001$), công tác khác ($p=0,02$).

KHUYẾN NGHỊ

- Bệnh viện: Bệnh viện cần tiếp tục đẩy mạnh các phong trào thi đua và tăng cường phổ biến các quy định y đức cũng như các văn bản quy định về giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh.

- Nhân viên y tế: Tiếp tục trau dồi, rèn luyện để nâng cao kỹ năng giao tiếp hơn nữa.

- Nghiên cứu sau: Có thể thực hiện khảo sát trên đồng thời hai đối tượng là bệnh nhân và NVYT để có cái nhìn khách quan và tổng quát hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bệnh viện Đa khoa Khu vực Hóc Môn (2019) *Giới thiệu Bệnh viện ĐKKV Hóc Môn*, <http://bvdhokcomon.vn/Gioi-thieu/Gioi-thieu-ad91.html>.

2. Bộ Y tế (2001) *Quy định về chế độ giao tiếp trong các cơ sở khám chữa bệnh (Ban hành kèm theo Quyết định số: 4031/2001/QĐ-BYT, ngày 27/9/2001 của Bộ Y tế)*. Government Document, 11.

3. Bộ Y tế (2014) *Nội dung thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ trưởng 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*, Government Document, 2.

4. Bộ Y tế (2015) *Hướng dẫn thực hiện giao tiếp ứng xử của cán bộ Y tế*, Nội, H., Government Document, 1.

5. **Đỗ Thị Ngọc** (2012) *Nâng cao năng lực của điều dưỡng trong công tác giáo dục sức khỏe cho người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện E tháng 6/2012 - 6/2014*, Trường Đại học Y tế Công cộng, Hà Nội.

6. Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh (2018) *Báo cáo kết quả hoạt động ngành y tế thành phố năm 2018 và phương hướng hoạt động năm 2019*.

7. **Đinh Ngọc Toàn, Trần Thị Nhung** (2012) *Khảo sát thực trạng thực hành quy chế giao tiếp của điều dưỡng viên đối với người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Ninh Bình*.