

Khảo sát các yếu tố liên quan đến thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng Trường Đại học Đông Á theo mô hình AIDET khi thực tập tại bệnh viện

Trần Lê Yên^{a*}, Phan Võ Hoàng Vy^b, Trần Thị Mỹ^c, Lại Thị Hà^d

Tóm tắt:

AIDET là một công cụ giao tiếp dựa trên bằng chứng, việc giao tiếp theo mô hình AIDET là kỹ năng cần thiết trong quá trình thực hành lâm sàng của sinh viên điều dưỡng. Khảo sát tỷ lệ thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET của sinh viên điều dưỡng và xác định yếu tố liên quan đến thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET khi thực tập tại bệnh viện nhằm đề xuất các giải pháp phù hợp nâng cao kỹ năng giao tiếp, tăng cường sự hài lòng của người bệnh. Phương pháp: Thiết kế mô tả cắt ngang trên 96 sinh viên điều dưỡng năm 4 Trường Đại học Đông Á thực tập lâm sàng tại Bệnh viện Ung Bướu Đà Nẵng từ tháng 2 đến tháng 5 năm 2022. Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ trợ ngại tâm lý trong giao tiếp và bảng kiểm mô hình AIDET. Kết quả: Tỷ lệ sinh viên thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET đạt chiếm 39,6%; Có mối liên quan giữa các yếu tố: Học lực; thành viên ban cán sự trong lớp; tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ; môi trường giao tiếp của sinh viên khi thực tập tại bệnh viện; sinh viên hiểu về mô hình AIDET và trợ ngại tâm lý trong giao tiếp khi thực tập lâm sàng tại bệnh viện với thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET của sinh viên khi thực hành lâm sàng ($p < 0,05$). Thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET đạt tỷ lệ chưa cao, nhà trường, bệnh viện thực tập cần có các giải pháp giúp sinh viên điều dưỡng nâng cao hiệu quả giao tiếp trong quá trình học tập lâm sàng.

Từ khóa: AIDET, giao tiếp, sinh viên điều dưỡng, yếu tố liên quan đến thực hành giao tiếp, thực hành lâm sàng

^a Khoa Y, Trường Đại học Đông Á; 33 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Hòa Cường Nam, Hải Châu, Đà Nẵng, Việt Nam. e-mail: yen43776@donga.edu.vn

^b Khoa Y, Trường Đại học Đông Á; 33 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Hòa Cường Nam, Hải Châu, Đà Nẵng, Việt Nam. e-mail: vy45127@donga.edu.vn

^c Khoa Y, Trường Đại học Đông Á; 33 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Hòa Cường Nam, Hải Châu, Đà Nẵng, Việt Nam. e-mail: mytt@donga.edu.vn

^d Khoa Y, Trường Đại học Đông Á; 33 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Hòa Cường Nam, Hải Châu, Đà Nẵng, Việt Nam. e-mail: halt.ky@donga.edu.vn

* Tác giả chịu trách nhiệm chính.

Survey of Factors Related to the Communication Practice of Nursing Students in Dong A University by the AIDET Model in a Clinical Practice at Hospital

Tran Le Yen, Phan Vo Hoang Vy, Tran Thi My, Lai Thi Ha

Abstract:

AIDET is an evidence-based communication tool, the application of this model in daily communication practice is a necessary skill for all nursing students in their clinical practice period. Determine the ratio of communication practicing based on the AIDET model and identify factors related to communication practicing follows to the AIDET model among nursing students while being an internship at the hospital to suggest appropriate solutions to improve nursing student's communication skills, enhancing patient satisfaction. Methods: The cross-sectional study was implemented among 96 final-year student undergraduate nursing students at Dong A University of Nursing in a clinical practice period at Da Nang Oncology Hospital from February 2022 to May 2022. Research using a self-administered questionnaire to psychological obstacles in their communication during clinical practice and checklist based on the AIDET model. Results: The ratio of students practicing communicate base on the AIDET model was 39.6%; There was a relationship between academic performance, member of the staff in the class; participation in extracurricular activities, and clubs; communication environment of students when practicing at the hospital; student's understanding of the AIDET model and psychological obstacles in communication during clinical practice at the hospital and communication practicing of nursing students follows to the AIDET model during clinical practice at the hospital ($p < 0,05$). Communication practicing of nursing students follows the AIDET model during clinical practice at the hospital rate is not high. It is essential to find solutions to help nursing students improve clinical communication and learning effectiveness.

Key words: *AIDET, communication, nursing student, factors related to communication practicing, clinical practice*

Received: 27.9.2022; Accepted: 10.12.2022; Published: 31.12.2022

Đặt vấn đề

Giao tiếp là một phương tiện để trao đổi thông tin giữa mọi người với nhau nhằm thiết lập các mối quan hệ trong xã hội (Nguyễn Thị Ánh Nhung, 2019). Trong lĩnh vực y tế, giao tiếp đóng vai trò rất quan trọng và trở thành một trong những thước đo chất lượng chăm sóc sức khỏe toàn diện (Gordon et al., 2015).

Mô hình AIDET là viết tắt của Acknowledge - Introduce - Duration - Explanation - Thank You (Thiết lập quan hệ - Giới thiệu - Thời gian - Giải thích - Cảm ơn), đây là một công cụ giao tiếp dựa trên bằng chứng. Mô hình dựa vào các nguyên tắc cơ bản của giao tiếp, cụ thể hóa từng bước và cung cấp những thông tin quan trọng, cần thiết cho người bệnh. Nhờ đó giúp cho nhân viên y tế giao tiếp với người bệnh một cách ngắn gọn, dễ dàng, dễ nhớ và góp phần tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh (Võ Xuân Quang, 2018); (Register et al., 2020). Nghiên cứu của Võ Thu Thủy về hiệu quả giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh theo mô hình AIDET tại Bệnh viện Chợ Rẫy năm 2017 cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh theo mô hình AIDET tăng đáng kể 40% sau tập huấn (Võ Thị Thủy, 2017). Việc lồng ghép mô hình AIDET vào chương trình học để sinh viên được tiếp cận sớm, rèn luyện và thực hành giao tiếp tốt trong thực hành lâm sàng là điều rất cần thiết.

Sinh viên điều dưỡng năm 4 Trường Đại học Đông Á đã được giới thiệu mô hình AIDET trong chương trình học tập từ năm 2 và đang thực tập lâm sàng tại các cơ sở y tế, việc giao tiếp tốt với người bệnh và người nhà người bệnh theo mô hình AIDET giúp cho việc học trên lâm sàng của sinh viên được dễ dàng và tốt hơn. Tuy nhiên vẫn chưa có đề tài nghiên cứu nào đánh giá về việc áp dụng mô hình này ở sinh viên điều dưỡng. Để hiểu hơn về quá trình áp dụng mô hình giao tiếp AIDET của sinh viên điều dưỡng Trường Đại học Đông Á cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET vào quá trình thực hành lâm sàng, nhóm chúng tôi đã tiến hành thực hiện nghiên cứu này với mục tiêu: Khảo sát tỷ lệ thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET và xác định yếu tố liên quan đến thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET khi thực tập tại bệnh viện.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Tiêu chuẩn lựa chọn

Sinh viên điều dưỡng hệ chính quy năm thứ 4 Trường Đại học Đông Á.

Sinh viên có tham gia thực tập lâm sàng tại Bệnh viện Ung Bướu Đà Nẵng từ tháng 02 năm 2022 đến tháng 5 năm 2022.

Sinh viên đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

Sinh viên từ chối tham gia nghiên cứu.

Phương pháp nghiên cứu

- *Thời gian nghiên cứu*: Từ tháng 10 năm 2021 đến tháng 5 năm 2022.

- *Địa điểm nghiên cứu*: Bệnh viện Ung Bướu Đà Nẵng.

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

- *Phương pháp chọn mẫu*: Chọn mẫu thuận tiện.

- *Cỡ mẫu*: Tiến hành lấy mẫu toàn bộ 96 sinh viên.

- *Phương pháp thu thập số liệu*: Thực hiện phương pháp quan sát trực tiếp bằng bảng kiểm (quan sát không công khai - quan sát ngẫu nhiên 1 lần vào các giờ hành chính trong ngày). Thời gian quan sát khoảng 10 - 15 phút.

Sau khi hoàn thành quan sát, tiến hành phát phiếu tự điền cho sinh viên về đặc điểm thông tin cá nhân, các yếu tố môi trường giao tiếp của sinh viên khi thực hành lâm sàng và bộ câu hỏi trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên khi thực tập lâm sàng.

- *Biến nghiên cứu*:

+ Biến phụ thuộc: Thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET.

+ Biến độc lập: Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu, môi trường thực tập tại bệnh viện, sinh viên có hiểu về mô hình AIDET và trở ngại tâm lý của sinh viên điều dưỡng.

- *Công cụ nghiên cứu*: Gồm 3 phần:

Phần 1: Thu thập các đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu.

Phần 2: Bộ câu hỏi trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên điều dưỡng. Bộ câu hỏi được xây dựng trên cơ sở phân tích, tổng hợp các tài liệu, đặc biệt là các tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu về vấn đề giao tiếp của sinh viên y. Bộ câu hỏi được thông qua 6 cuộc thảo luận nhóm với 32 sinh viên năm 3 ngành bác sĩ Trường Đại học Y Hà Nội sau khi đi thực tập lâm sàng. Bộ câu hỏi gồm có 10 tiêu chí, mỗi tiêu chí được đánh giá là có và không (Nguyễn Thị Thu Thủy & Đặng Thùy Dương, 2020).

Phần 3: Bảng kiểm quan sát thực hành giao tiếp sinh viên điều dưỡng được xây dựng dựa trên 5 tiêu chí của mô hình AIDET (theo hướng dẫn của nhóm nghiên cứu Studer group và nghiên cứu của Trần Thị Thanh Trúc gồm 5 bước quan sát với 2 giá trị là có hoặc không) (Studer group, 2014; Trần Thị Thanh Trúc, 2019). Sinh viên thực hiện đầy đủ cả 5 tiêu chí thì được đánh giá là: Đạt.

- *Phương pháp xử lý số liệu*: Xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Sử dụng thống kê mô tả thông thường để mô tả số liệu.

Kiểm định phân phối chuẩn của các biến. Sử dụng phép kiểm Chi-square để xác định mối liên quan giữa thực hành giao tiếp của sinh viên theo mô hình AIDET và các yếu tố liên quan. Với khoảng tin cậy 95%, mọi sự khác biệt được xem là có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$.

Kết quả và thảo luận

Thông tin chung đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung đối tượng nghiên cứu

Nội dung		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới	Nam	10	10,4
	Nữ	86	89,6
Dân tộc	Kinh	84	87,5
	Thiểu số	12	12,5
Điểm học tập tích lũy	Xuất sắc	2	2,1
	Giỏi	33	33,3
	Khá	52	54,2
	Trung bình	10	10,4
Thành viên ban cán sự trong lớp	Có	15	15,6
	Không	81	84,4
Tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ	Có	46	47,9
	Không	50	52,1

Nghiên cứu trên 96 sinh viên điều dưỡng, nữ chiếm tỷ lệ 89,6%, kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của các tác giả khác đã công bố (Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2021; Nguyễn Hải Ninh & Đỗ Thị Tuyết Mai, 2021). Sở dĩ có sự chênh lệch này là vì tính chất đặc thù của ngành điều dưỡng đòi hỏi người học, làm việc phải có tính tỉ mỉ, khéo léo, điều này phù hợp hơn với nữ giới hơn.

Dân tộc Kinh chiếm tỷ lệ 87,5%. Sinh viên có học lực loại khá giỏi chiếm phần lớn (87,5%). Chỉ có 15,6% là thành viên ban cán sự trong lớp. Kết quả này là phù hợp với số

lượng ban cán sự của 3 lớp điều dưỡng đa khoa năm 4. Tỷ lệ sinh viên có tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ chiếm tỷ lệ chưa cao (47,9%), bởi do tính chất đặc thù của ngành là chương trình học tập cũng như thời gian thực tập lâm sàng của sinh viên điều dưỡng khá nhiều.

Thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET

Bảng 2. Thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET

STT	Mô hình AIDET	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)	
1	Đặt quan hệ	Không	16	16,7
		Có	80	83,8
2	Tự giới thiệu	Không	39	40,6
		Có	57	59,4
3	Thông tin về thời gian	Không	34	35,4
		Có	62	64,6
4	Giải thích về thủ thuật	Không	26	27,1
		Có	70	72,9
5	Cảm ơn	Không	40	41,7
		Có	56	58,3

Kết quả nghiên cứu trên 96 sinh viên cho thấy tỷ lệ sinh viên có thực hành theo 5 tiêu chí của mô hình AIDET khá cao, lần lượt là: 83,8%; 59,4%; 64,6%; 72,9%; 58,3% (Bảng 2). Trong đó:

Tiêu chí A - Thiết lập mối quan hệ chiếm tỷ lệ cao nhất (83,8%). Sở dĩ vì đây là tiêu chí quan trọng cũng là bước đầu tiên để sinh viên tiếp cận và xác định đúng người bệnh trước khi thực hiện các thủ thuật chăm sóc trên người bệnh. Chính vì vậy, hầu hết các sinh viên đều thực hiện tốt tiêu chí này.

Tiêu chí giải thích đạt tỷ lệ cao thứ hai (72,9%), tỷ lệ này tương đồng với tỷ lệ sau tập huấn của nghiên cứu Trần Thị Thanh Trúc năm 2019 (75%) (Trần Thị Thanh Trúc, 2019). Điều này có thể do sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của việc giải thích trước khi thực hiện trên người bệnh, tránh được một số sự cố ý khoa có thể xảy ra khi thực hiện thủ thuật, đồng thời tránh những hiểu lầm, mâu thuẫn không đáng có khi thực hiện thủ thuật đột ngột, chưa thông báo cho người bệnh.

Tiếp theo, tiêu chí cung cấp thông tin về thời gian cho bệnh nhân đạt 64,1%, tự giới thiệu đạt 59,4%, kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Trần Thị Thanh Trúc và

nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (Trần Thị Thanh Trúc, 2019; Nguyễn Thị Ánh Nhung, 2019). Tiêu chí cảm ơn chiếm tỷ lệ thấp nhất trong 5 tiêu chí của mô hình AIDET (58,3%). Tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Trần Thị Thanh Trúc (Trần Thị Thanh Trúc, 2019) và nghiên cứu của Nguyễn Thị Ánh Nhung (Nguyễn Thị Ánh Nhung, 2019). Giải thích cho sự khác biệt trong kết quả nghiên cứu của chúng tôi so với kết quả của một số tác giả trên là do có sự khác nhau về đối tượng nghiên cứu, trong nghiên cứu của hai tác giả trên là điều dưỡng viên đã và đang làm tại các cơ sở y tế, tiếp xúc với người bệnh nhiều, có nhiều kinh nghiệm khi giao tiếp và xử lý các thắc mắc của người bệnh, còn nghiên cứu của chúng tôi là đối tượng sinh viên đang trong quá trình thực hành lâm sàng, nhiều sinh viên vẫn còn e ngại, thiếu tự tin khi giao tiếp. Bên cạnh đó, sinh viên điều dưỡng vẫn chưa đánh giá cao tầm quan trọng của việc nói lời cảm ơn sau khi giao tiếp hoặc kết thúc các thủ thuật chăm sóc trên người bệnh.

Bảng 3. Phân loại mức độ thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET khi thực tập lâm sàng

Phân loại thực hành	Tần số (N=96)	Tỷ lệ (%)
Đạt	38	39,6
Không đạt	58	60,4

Qua nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ sinh viên thực hành giao tiếp đầy đủ 5 tiêu chí theo mô hình AIDET chiếm tỷ lệ chưa cao (39,6%). Điều này có thể giải thích là do trong quá trình giao tiếp với người bệnh, sinh viên gặp phải những yếu tố ảnh hưởng gây trở ngại đến quá trình thực hành giao tiếp đầy đủ theo mô hình AIDET như yếu tố môi trường, tâm lý,... Ngoài ra, một số sinh viên sử dụng những mô hình giao tiếp khác có các tiêu chí tương tự như mô hình giao tiếp AIDET. Bởi vậy, mặc dù tỷ lệ sinh viên thực hành từng tiêu chí của mô hình AIDET cao nhưng tỷ lệ thực hành đầy đủ 5 tiêu chí của mô hình AIDET chưa cao.

Tỷ lệ này thấp hơn nghiên cứu của Trần Thị Thanh Trúc năm 2019 (Trần Thị Thanh Trúc, 2019). Sự khác biệt này là do đối tượng nghiên cứu khác nhau. Trong nghiên cứu của tác giả trên, đối tượng là những điều dưỡng đã và đang làm việc tại các bệnh viện, họ thường xuyên tiếp xúc với người bệnh và đã được tập huấn về mô hình giao tiếp AIDET trước khi đưa vào nghiên cứu, trong khi đó đối tượng nghiên cứu của chúng tôi là sinh viên điều dưỡng chỉ được giới thiệu về mô hình AIDET trong chương trình học từ năm 2 và chưa được tập huấn trước khi đi thực hành lâm sàng.

Mối liên quan về thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET

Mối liên quan giữa đặc điểm chung của đối tượng và thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET

Bảng 4. Mối liên quan thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET và đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Nội dung		Không đạt	Đạt	Giá trị p
		n (%)	n (%)	
Giới tính	Nam	5 (50,0)	5 (50,0)	0,5
	Nữ	53 (61,6)	33 (38,4)	
Dân tộc	Kinh	50 (59,5)	34 (40,5)	0,7
	Thiểu số	8 (66,7)	4 (33,3)	
Học lực	Xuất sắc	0 (0,0)	2 (100,0)	0,001
	Giỏi	12 (37,5)	20 (62,5)	
	Khá	38 (73,1)	14 (26,9)	
	Trung bình	8 (80,0)	2 (20,0)	
Thành viên ban cán sự trong lớp	Không	55 (67,9)	26 (32,1)	0,00
	Có	3 (20,0)	12 (80,0)	
Tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ	Không	37 (74,0)	13 (26,0)	0,005
	Có	21 (45,7)	25 (54,3)	

Qua bảng 4 ta thấy, có mối liên quan giữa thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET với học lực, thành viên ban cán sự trong lớp và sinh viên có tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ. Sự khác biệt về tỷ lệ có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Jianfei Xie và các cộng sự về khả năng giao tiếp của sinh viên cũng có mối tương quan đáng kể với trình độ học vấn (Xie et al., 2013). Là thành viên ban cán sự trong lớp, sinh viên thường xuyên phải trao đổi, giao tiếp nhiều với thầy cô và bạn bè trong lớp. Bên cạnh đó, việc tham gia nhiều các hoạt động, câu lạc bộ giúp sinh viên có cơ hội được giao tiếp và rèn luyện kỹ năng giao tiếp của bản thân nhiều hơn, từ đó giúp sinh viên cải thiện được kỹ năng giao tiếp của mình. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Hạnh về thái độ tiêu cực trong việc học kỹ năng giao tiếp.

Không có mối liên quan giữa thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET với giới tính, dân tộc. Sự khác biệt về tỷ lệ không có ý nghĩa thống kê $p > 0,05$. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Trần Thị Thanh Trúc (Trần Thị Thanh Trúc, 2019).

Bảng 5. Mối liên quan thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET và môi trường thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng tại bệnh viện

Môi trường giao tiếp khi thực tập tại bệnh viện		Không đạt	Đạt	Giá trị p
		n (%)	n (%)	
Khoa thực tập lâm sàng	Nội	40 (62,5)	24 (37,5)	0,048
	Ngoại	7 (46,7)	8 (53,3)	
	Xạ trị	11 (78,6)	3 (21,4)	
	Ung bướu tổng hợp	0 (0)	3 (100)	
Số lượng người bệnh phải chăm sóc trên 1 ca làm việc nhiều (10 người bệnh/ca làm việc)	Không	10 (83,3)	2 (16,7)	0,1
	Có	48 (57,1)	36 (42,9)	
Thời gian tiếp xúc với người bệnh ngắn (<2 phút/người bệnh)	Không	31(59,6)	21 (40,4)	0,8
	Có	27 (61,4)	17 (38,6)	
Sinh viên không thấy điều dưỡng thực hiện giao tiếp theo mô hình AIDET hoặc tương tự AIDET trên người bệnh.	Không	31 (72,1)	12 (27,9)	0,03
	Có	27 (50,9)	26 (49,1)	
Không có sự hợp tác của người bệnh và người nhà người bệnh.	Không	16 (88,9)	2 (11,1)	0,006
	Có	42 (53,8)	36 (46,2)	

Qua bảng số liệu ta thấy: Có mối liên quan giữa khoa thực tập lâm sàng, sinh viên không thấy điều dưỡng thực hiện mô hình AIDET hoặc tương tự AIDET trên người bệnh và sự hợp tác người bệnh và người nhà người bệnh với thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET của sinh viên điều dưỡng, sự khác biệt về tỷ lệ có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Thực hành giao tiếp AIDET của sinh viên chịu ảnh hưởng của khoa thực hành lâm sàng và sinh viên không thấy điều dưỡng thực hiện, điều này cũng dễ hiểu do trong quá trình thực tập tại bệnh viện, sinh viên thường được phân công đi theo sự hướng dẫn của các anh, chị điều dưỡng tại khoa phòng để học hỏi kinh nghiệm, rèn luyện tay nghề. Tuy nhiên, do bệnh viện không có quy định về việc phải sử dụng mô hình AIDET hoặc tương tự AIDET trong quá trình chăm sóc mà sử dụng các phương pháp giao tiếp khác.

Kết quả về mối liên quan giữa sự hợp tác của người bệnh và người nhà người bệnh và thực hành giao tiếp có sự tương đồng với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Thủy và Đặng Thùy Dương, có đến có đến 86,19% sinh viên y đa khoa bị ảnh hưởng giao tiếp do người bệnh từ chối tiếp xúc, không hợp tác khi thực hành lâm sàng (Nguyễn Thị Thu Thủy & Đặng Thùy Dương, 2020) hoặc kết quả nghiên cứu của Đỗ Thị Tuyết Mai, Nguyễn Hải Ninh (Nguyễn Hải Ninh & Đỗ Thị Tuyết Mai, 2021) khi đưa ra các yếu tố liên quan đến kỹ năng học thực hành giao tiếp của sinh viên với người bệnh tại bệnh viện.

Kết quả nghiên cứu cho thấy không có mối liên quan giữa số lượng người bệnh phải chăm sóc trên 1 ca làm việc nhiều và thời gian tiếp xúc với người bệnh ngắn với thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET. Kết quả này có sự khác biệt với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh Trúc về mối liên quan giữa các đặc điểm cá nhân của điều dưỡng với tiêu chí giao tiếp theo mô hình AIDET sau tập huấn (Trần Thị Thanh Trúc, 2019). Giải thích cho sự khác biệt này là có thể do sự khác biệt về đối tượng nghiên cứu. Có thể yếu tố số lượng người bệnh bệnh chăm sóc trên 1 ca làm việc nhiều và thời gian tiếp xúc với người bệnh ngắn có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình thực hành giao tiếp của điều dưỡng nhưng đối với sinh viên đang trong quá trình thực tập lâm sàng, mỗi sinh viên sẽ được phân công chăm sóc với số lượng người bệnh nhất định trong mỗi phòng bệnh. Chính vì thế, số lượng người bệnh chăm sóc sẽ không nhiều và thời gian tiếp xúc với người bệnh dài hơn.

Bảng 6. Mối liên quan giữa sinh viên hiểu về mô hình AIDET và thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET của sinh viên điều dưỡng

Sinh viên hiểu mô hình AIDET	Không đạt	Đạt	Giá trị p
	n (%)	n (%)	
Không	24 (92,3)	2 (7,7)	0,000
Có	34 (48,6)	36 (51,4)	

Bảng 6 cho thấy, có mối liên quan giữa sinh viên hiểu về mô hình AIDET và thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET ($p < 0,05$). Tỷ lệ sinh viên không hiểu thật sự về mô hình AIDET có thực hành không đạt cao (92,3%). Điều này cũng dễ hiểu do sinh viên chỉ được giới thiệu và học lý thuyết từ năm 2 và trong quá trình thực tập lâm sàng sinh viên không được nhắc lại hoặc có tập huấn về mô hình giao tiếp AIDET thường xuyên. Tuy nhiên, có đến 48,6% sinh viên hiểu, biết đến mô hình AIDET nhưng vẫn thực hành không đạt, điều này có liên quan đến yếu tố môi trường nơi thực tập.

Mối liên quan giữa trở ngại tâm lý trong giao tiếp của đối tượng và thực hành giao tiếp của sinh viên điều dưỡng theo mô hình AIDET

Bảng 7. Liên quan giữa trở ngại tâm lý trong giao tiếp và thực hành giao của sinh viên điều dưỡng tiếp theo mô hình AIDET

Trở ngại tâm lý trong giao tiếp		Không đạt	Đạt	Giá trị p
		n (%)	n (%)	
Lúng túng, không giải thích được khi bệnh nhân hỏi do hiểu biết về các kiến thức chuyên ngành còn hạn chế.	Không	21 (45,7)	25 (54,3)	0,005
	Có	37 (74,0)	13 (26,0)	
Lúng túng, rụt rè khi hỏi bệnh, hỏi lộn xộn, không logic.	Không	31 (50,8)	30 (49,2)	0,01
	Có	27 (77,1)	8 (22,9)	
Diễn đạt chưa rõ ràng, chưa biết đặt những câu hỏi đơn giản, dễ hiểu, phải hỏi đi, hỏi lại nhiều lần.	Không	28 (50,0)	28 (50,0)	0,01
	Có	30 (75,0)	10 (25,0)	
Nhìn nhận định kiến về người bệnh nhìn hình dáng bên ngoài để đánh giá, nhận xét.	Không	39 (60,9)	25 (39,1)	0,9
	Có	19 (59,4)	13 (40,6)	
Nhìn nhận thấp bản thân, cho rằng mình đi học, có vị trí, vai trò thấp trong bệnh viện	Không	41 (61,2)	26 (38,8)	0,8
	Có	17 (58,6)	12 (41,4)	
Không biết cách tiếp xúc, làm quen với người bệnh và phát triển cuộc nói chuyện.	Không	23 (41,8)	32 (58,2)	0,00
	Có	35 (85,4)	6 (14,6)	
Chưa biết cách tạo không khí thân mật, gần gũi, động viên, an ủi để tạo thiện cảm và hiểu người bệnh hơn.	Không	19 (42,2)	26 (57,8)	0,001
	Có	39 (76,5)	12 (23,5)	
Chưa hiểu biết đầy đủ về người bệnh (tuổi tác, mong muốn, nhu cầu, tâm tư, tình cảm, cảm xúc, hoàn cảnh,...).	Không	16 (42,1)	22 (57,9)	0,003
	Có	42 (72,4)	16 (27,6)	

Chưa tích cực, chủ động trong giao tiếp với người bệnh.	Không	26 (44,1)	33 (55,9)	0,00
	Có	32 (86,5)	5 (13,5)	
Chưa có kiến thức, kinh nghiệm giao tiếp nên hạn chế, không tự mình tiếp xúc, hỏi bệnh khi đi thực tập lâm sàng.	Không	26 (48,1)	28 (51,9)	0,005
	Có	32 (76,2)	10 (23,8)	



Phần lớn có mối liên quan giữa trở ngại tâm lý khi giao tiếp của sinh viên và thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET của sinh viên điều dưỡng, sự khác biệt về tỷ lệ có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) (Bảng 7).

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Có đến 86,5% sinh viên chưa tích cực, chủ động trong giao tiếp, 85,4% sinh viên gặp phải trở ngại không biết cách tạo không khí thân mật, gần gũi, động viên, an ủi để tạo thiện cảm và hiểu người bệnh, 77,1% sinh viên lúng túng, rụt rè khi hỏi bệnh, 76,2% sinh viên chưa có kiến thức, kinh nghiệm giao tiếp nên hạn chế, không tự mình tiếp xúc hỏi bệnh khi đi thực tập lâm sàng,... Hầu hết các trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên là do kiến thức chuyên môn vững vàng. Ngoài ra, do đặc điểm tính cách sinh viên (ít nói, e ngại, không cởi mở, nhút nhát, thiếu tự tin,...), có tâm lý ỷ lại, dựa vào sự hỗ trợ của bạn bè (Nguyễn Thị Thu Thủy & Đặng Thùy Dương, 2020), sinh viên sợ người bệnh không hợp tác nên chưa chủ động bắt đầu cuộc nói chuyện với người bệnh. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Thủy, Đặng Thùy Dương (Nguyễn Thị Thu Thủy & Đặng Thùy Dương, 2020) và Nguyễn Trung

Nam về các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của sinh viên điều dưỡng như sự tự tin, khả năng bắt chuyện,... (Nguyễn Trung Nam, 2013)

Kết luận

Qua nghiên cứu, chúng tôi có kết luận như sau: Tỷ lệ sinh viên thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET đạt chiếm tỷ lệ chưa cao 39,6%, không đạt chiếm 60,4%. Trong đó, tiêu chí theo mô hình AIDET đạt tỷ lệ lần lượt là: 83,8%, 59,4%, 64,6%, 72,9%, 58,3%.

Có mối liên quan giữa thực hành giao tiếp của sinh viên theo mô hình AIDET với các yếu tố: học lực; thành viên ban cán sự trong lớp; tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ; môi trường nơi thực tập như: khoa thực tập lâm sàng, sinh viên không thấy điều dưỡng thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET hoặc tương tự mô hình AIDET trên người bệnh, sự hợp tác từ người bệnh và người nhà người bệnh; sinh viên hiểu về mô hình AIDET và trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên điều dưỡng.

Để thực hành giao tiếp theo mô hình AIDET ở sinh viên điều dưỡng được cải thiện tốt hơn cần trang bị kiến thức về mô hình giao tiếp AIDET, tạo môi trường giao tiếp tốt cho sinh viên từ phía khoa, nhà trường, môi trường thực tập và khuyến khích sinh viên trau dồi kỹ năng giao tiếp, chủ động cải thiện những trở ngại trong tâm lý khi giao tiếp.

Tài liệu tham khảo

- Gordon, J., Deland, E., & Kelly, R. (2015). "Let's Talk About Improving Communication in Healthcare". *Columbia Medical Review*, 1(1), 23-27.
- Nguyễn Hải Ninh, Đỗ Thị Tuyết Mai (2021). "Kiến thức, thái độ, thực hành về giao tiếp và một số yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp với người bệnh của sinh viên điều dưỡng chính quy Trường Đại học Y Dược Hải Phòng năm 2019". *Tạp chí Y học Dự phòng*, 31(5), 154-162.
- Nguyễn Thị Ánh Nhung (2019). "Hiệu quả can thiệp giao tiếp của điều dưỡng thông qua sự hài lòng của người bệnh". *Tạp chí Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 23(5), 268-273.
- Nguyễn Thị Hồng Hạnh (2021). "Thái độ đối với việc học kỹ năng giao tiếp và năng lực giao tiếp giữa các cá nhân của sinh viên Điều dưỡng tại Trường Đại học Duy Tân". *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, 4(3), 136-148.
- Nguyễn Thị Thu Thủy, Đặng Thùy Dương (2020). "Trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ 3 ngành bác sĩ đa khoa trong quá trình thực hành lâm sàng". *Tạp chí Nghiên cứu Y học*, 130(6), 210-219.
- Nguyễn Trung Nam (2013). "Những yếu tố ảnh hưởng đến học tập kỹ năng giao tiếp của sinh viên Điều dưỡng". *Tạp chí Y Học Thành phố Hồ Chí Minh*, 17(4), 242-247.

- Register, S. J., Blanchard, E., Belle, A., Viles, A., Moore, S. P., MacLennan, P., & White, M. L. (2020). "Using AIDET® Education Simulations to Improve Patient Experience Scores". *Clinical Simulation in Nursing*, 38, 14-17. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2019.09.005>
- Studer Group (2014). *AIDET Patient Communication*. <https://www.studergroup.com/aidet>. Retrieved 9.2022.
- Trần Thị Thanh Trúc (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), 176-179.
- Võ Thị Thủy (2017). "Hiệu quả của chương trình tập huấn giao tiếp của điều dưỡng với mô hình AIDET". *Hội Hồi sức cấp cứu và chống độc Việt Nam*, 3-55.
- Võ Xuân Quang (2018). "AIDET - Mô hình giao tiếp chuẩn trong ngành y". [http:// yersinclinic.com](http://yersinclinic.com). (truy cập tháng 9.2022).
- Xie, J., Ding, S., Wang, C., & Liu, A. (2013). "An evaluation of nursing students' communication ability during practical clinical training". *Nurse Education Today*, 33(8), 823-827.