

NGHIÊN CỨU TRIỂN KHAI NÂNG CAO THỰC HÀNH GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN VỚI NGƯỜI BỆNH TẠI MỘT SỐ KHOA LÂM SÀNG Ở BỆNH VIỆN BẠCH MAI NĂM 2018 - 2019

Trần Đăng Tính¹, Nguyễn Quốc Anh²,
Lê Thị Kim Ánh³, Đinh Thị Thanh⁴, Đặng Vũ Phương Linh⁴.

Mục tiêu: mô tả thực trạng thực hành giao tiếp với người bệnh của điều dưỡng và một số yếu tố liên quan tại một số khoa lâm sàng của Bệnh viện Bạch Mai năm 2018. *Đối tượng và phương pháp:* nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp phương pháp định lượng và định tính được tiến hành từ tháng 9/2018 đến tháng 9/2019 trên 145 điều dưỡng viên trực tiếp chăm sóc người bệnh (CSNB) tại 8 khoa lâm sàng của Bệnh viện Bạch Mai. *Kết quả và kết luận:* nghiên cứu tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa thực hành giao tiếp với yếu tố giới tính và việc sử dụng BHYT của người bệnh. Điều dưỡng viên nữ có xu hướng thực hành giao tiếp chưa đạt cao gấp 2,4 lần so với nam. Đối với người bệnh có bảo hiểm y tế, điều dưỡng viên có xu hướng thực hành giao tiếp chưa đạt cao gấp 2,1 lần so với nhóm người bệnh không có bảo hiểm y tế. *Khuyến nghị:* bệnh viện cần đưa vấn đề giao tiếp của điều dưỡng viên thành những hình ảnh riêng, đặc trưng của Bệnh viện Bạch Mai, hướng đến công nghệ giao tiếp. Cần nâng cao kỹ năng giao tiếp thông qua đào tạo cho điều dưỡng viên nói riêng, nhân viên y tế nói chung. Triển khai phòng truyền thông, video truyền thông, hướng dẫn cho người bệnh, gia đình người bệnh.

Từ khóa: điều dưỡng viên, giao tiếp, người bệnh, Bệnh viện Bạch Mai.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng bệnh viện đang rất được quan tâm. Dịch vụ chăm sóc do điều dưỡng viên cung cấp là một trong những trụ cột của hệ thống dịch vụ y tế, đóng vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế^[2]. Trong các tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện trên Thế giới và Việt Nam đều có các tiêu chí liên quan đến điều dưỡng viên.

Ở nước ta hiện nay, theo ước tính có khoảng 125.966 điều dưỡng viên đang làm việc trong các cơ sở y tế^[4]. Điều dưỡng là một nghề đóng vai trò quan trọng trong hệ

thống chăm sóc sức khỏe nhân dân, góp phần vào giảm những biến chứng, bệnh tật, tỷ lệ tử vong trong quá trình điều trị và trên khía cạnh nào đó là nơi hợp điểm thể hiện y đức của ngành y tế. Mặt khác, thống kê cho thấy, trung bình mỗi ngày người bệnh nhận được sự tiếp xúc 15 - 20 phút với bác sĩ, nhưng nhận gấp 6 - 8 lần sự tiếp xúc với điều dưỡng viên, đạt khoảng 2 - 2,5h một ngày khiến cho yếu tố giao tiếp giữa điều dưỡng và bệnh nhân trở thành một hoạt động hết sức quan trọng trong thực hành chăm sóc bệnh nhân^[5]. Thời gian điều dưỡng tiếp xúc với bệnh nhân rất nhiều và nhiều tiêu chí đánh giá liên quan đến điều dưỡng là vấn đề giao tiếp.

Hiện tại giao tiếp của điều dưỡng tại Bệnh viện Bạch Mai còn nhiều tồn tại: hạn chế những lời nói, chưa tận tình giao tiếp với bệnh nhân, chưa lắng nghe, tạo niềm tin cho người bệnh, còn nói một số từ ngữ không hay... do đó cần nâng cao kỹ năng giao tiếp điều dưỡng. Theo nghiên cứu

⁽¹⁾Trường Cao đẳng y tế Bạch Mai. ⁽²⁾Bệnh viện Bạch Mai. ⁽³⁾Trường Đại học Y tế công cộng.

Ngày nhận bài: 22/11/2019.

Ngày phản biện xong: 20/12/2019.

Ngày duyệt đăng: 10/01/2020.

Người chịu trách nhiệm nội dung khoa học: Trần Đăng Tính, Trường Cao đẳng y tế Bạch Mai.

Điện thoại: 0983588566.

E-mail: tamphuctinhcbm@gmail.com

của Bệnh viện Bạch Mai về sự hài lòng của người bệnh nội trú tại 25 đơn vị năm 2016 kết quả cho thấy rất hài lòng đạt 53,2%^[1]. Điều dưỡng có thái độ giao tiếp ứng xử đúng mực sẽ củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh, xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Việt Nam^[3].

Và để làm được điều đó cần hiểu rõ: điều dưỡng viên giao tiếp trong bệnh viện như thế nào? để trả lời câu hỏi này chúng tôi thực hiện nghiên cứu: "Thực hành giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh tại một số khoa lâm sàng của Bệnh viện Bạch Mai năm 2018 - 2019" nhằm mục tiêu: mô tả thực trạng thực hành giao tiếp với người bệnh của điều dưỡng và một số yếu tố liên quan tại một số khoa lâm sàng của Bệnh viện Bạch Mai năm 2018 - 2019.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng: nghiên cứu được tiến hành trên toàn bộ 159 điều dưỡng viên đang làm việc tại khoa điều trị của 8 khoa lâm sàng Bệnh viện Bạch Mai thông qua quan sát 477 lần, mỗi điều dưỡng viên được quan sát 3 lần/ngày (sáng, chiều, tối) với một mặt bệnh. Đồng thời phỏng vấn sâu 21 cán bộ y tế và thực hiện thảo luận 2 nhóm nhằm đưa ra những đề xuất để cải thiện kỹ năng giao tiếp cho điều dưỡng.

Phương pháp: nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp phương pháp định lượng và định tính được tiến hành từ tháng 9/2018 đến tháng 9/2019.

Cách thức tiến hành nghiên cứu: nghiên cứu các tài liệu trong nước và quốc tế liên quan đến thực hành giao tiếp của điều dưỡng trên Thế giới và Việt Nam. Các tài liệu được tìm kiếm trên các cơ sở dữ liệu như: Pubmed, Google Scholar, Directory of Open Access Journals, Free Medical với các từ khoá quan trọng như: giao tiếp điều dưỡng, nâng cao thực hành giao tiếp... Nguồn tài liệu khác cũng được sử dụng đó là tài liệu của các trường đại học, các luận văn, luận án, các tạp chí như: Tạp chí Y học thực hành, tạp chí Y tế Công Cộng cũng như sách tham khảo về tình huống giao tiếp ứng xử trong bệnh viện.

Thu thập và xử lý số liệu: Theo phương pháp thống kê y học.

KẾT QUẢ

Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Một số đặc điểm về điều dưỡng viên

Đặc điểm	8 khoa (n = 435 ĐDV)	
	N	%
Giới		
Nam	45	10,3
Nữ	390	89,7
Nhóm tuổi		
21 - 30	153	35,2
31 - 40	192	44,1
> 40	90	20,7
Trình độ học vấn		
Trung cấp	261	60,0
Cao đẳng, đại học	150	34,5
Sau đại học	24	5,5
Thâm niên công tác		
1 - 5 năm	165	37,9
6 - 10 năm	87	20,0
> 10 năm	183	42,1
Khôi lâm sàng		
Nội	215	49,4
Ngoại	118	27,2
Viện, trung tâm	102	23,4

Nhận xét: số liệu ở Bảng 1 cho thấy: điều dưỡng viên trong nghiên cứu chủ yếu là nữ giới (89,7%) với độ tuổi trong khoảng 20 – 30 tuổi (35,2%). Về trình độ chuyên môn: Điều dưỡng chủ yếu có trình độ trung cấp chiếm 60%. Tỷ lệ điều dưỡng có thời gian công tác dưới 6 năm chiếm 37,9%. Điều dưỡng công tác khối Nội 49,4%; khối Ngoại 27,2% và ở Viện, trung tâm 23,4%. Theo như kết quả phỏng vấn sâu cho thấy điều dưỡng hiện kiến thức chưa nắm rõ nên chưa tự tin về giao tiếp: "*Em nghĩ cũng có thể thiếu kỹ năng giao tiếp một chút bởi vì từ trước đến nay mình không được đào tạo nhiều về kỹ năng giao tiếp nên là cái giao tiếp bệnh nhân cũng bị thiếu chút kinh nghiệm cho nên là có những cái mình muốn nhưng mình nói lại không diễn đạt đủ ý hoặc người nghe không hiểu ý mình nói, mình muốn nói như thế nào ý hoặc kỹ năng giao tiếp trong tình huống xử lý mềm mỏng bắt buộc phải mềm mỏng chẳng hạn, đấy cũng là tình huống có kỹ năng xử lý vấn đề"* (PVS_ĐDV1).

Bảng 2. Một số đặc điểm về người bệnh

Đặc điểm	8 khoa (n = 435 ĐDV)	
	N	%
Tình trạng bệnh		
Nặng	207	47,6
Nhẹ	228	52,4
Bảo hiểm y tế		
Có	339	77,9
Không	96	22,1

Nhận xét: số liệu ở Bảng 2 cho thấy: tình trạng bệnh nặng 47,6%; bệnh nhẹ 52,4%. Người bệnh chủ yếu có bảo hiểm y tế 77,9%. Khi phỏng vấn sâu cho thấy bệnh nhân nặng, điều dưỡng khó khăn trong giao tiếp hơn: "Tuổi tác của người bệnh, cao tuổi có vấn đề nặng tai dẫn đến khó khăn trong giao tiếp, trở ngại trong giao tiếp vì khi mà truyền tải thông tin" (PVS_ĐDT3).

Một số người bệnh mệt mỏi dẫn đến có thái độ không tốt với điều dưỡng: "Khi bệnh nhân vào viện có tâm lý, tâm lý thứ nhất là họ nghĩ họ bị bệnh họ rất mệt mỏi, mình biết điều dưỡng đấy có thể mình chưa là gì đâu nhưng người ta đã gặt lên rồi đấy, em đã gặp trường hợp rất nhiều ví dụ như người ta vào làm phải trả tiền ý nên phải phục vụ xưng hô mà y tá với nhân viên y tế" (PVS_ĐDV1).

Thực trạng thực hành giao tiếp của điều dưỡng viên

Bảng 3. Điểm trung bình thực hành giao tiếp của điều dưỡng viên

TT	Nội dung	Điểm trung bình (N = 145 ĐDV)		
		Lời nói, từ ngữ	Ngữ điệu, cử chỉ	Lắng nghe
1	Chào hỏi người bệnh	1,31	1,12	1,1
2	Hướng dẫn cách dùng thuốc, những vấn đề cần theo dõi và chú ý trong quá trình dùng thuốc	1,44	1,25	1,23
3	Giải đáp thắc mắc của bệnh nhân trong quá trình điều trị	1,34	1,16	1,19
4	Hướng dẫn các thủ tục ra viện	0,58	0,54	0,55
5	Hẹn lịch tái khám	0,37	0,36	0,36
6	Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi	0,44	0,42	0,42

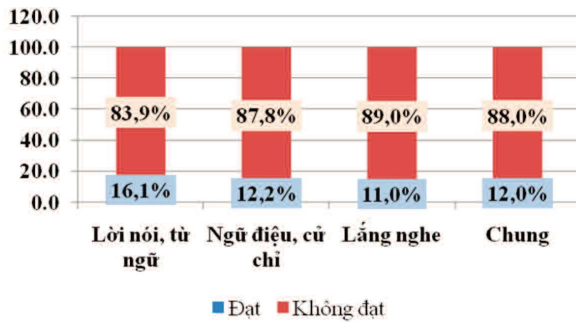
Nhận xét: kết quả cho thấy điểm trung bình 17 tiêu chí đánh giá thực hành giao tiếp điều dưỡng với người bệnh ở khoa điều trị.

Điều dưỡng giao tiếp tốt với người bệnh qua một số

tiêu chí: Thực hiện chăm sóc điều trị (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 1,55 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 1,46 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 1,39 điểm). Hướng dẫn cách dùng thuốc, những vấn đề cần theo dõi và chú ý trong quá trình dùng thuốc (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 1,44 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 1,25 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 1,23 điểm). Chào hỏi người bệnh (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 1,31 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 1,12 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 1,1 điểm). Giải đáp thắc mắc của bệnh nhân trong quá trình điều trị (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 1,34 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 1,16 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 1,19 điểm).

Khá nhiều điều dưỡng viên đã ý thức được việc giao tiếp với người bệnh: "Giao tiếp tốt nó không hẳn chỉ là mình vào mình chào hỏi mà không chỉ chào hỏi mà cần nở nụ cười ý, đối với bệnh nhân vào lâu rồi mình đã biết mặt quen mặt người ta giới thiệu cháu tên là gì, mà mình đã quen bệnh nhân từ rất lâu rồi mình không phải chào hỏi nữa, chủ yếu phải thể hiện được cái tình cảm nhân viên y tế và bệnh nhân, em nghĩ là cái tình cảm nữa chứ không phải mình vào làm đúng chức trách nhiệm vụ vào chào hỏi chào bác xong đi ra, cái gì đấy cũng không phải giao tiếp tốt" (PVS_ĐDV1).

Một số hoạt động giao tiếp còn hạn chế: hẹn lịch tái khám (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 0,37 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 0,36 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 0,36 điểm). Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 0,44 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 0,42 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 0,42 điểm). Hướng dẫn các thủ tục ra viện (giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ trung bình 0,58 điểm; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ trung bình 0,54 điểm; giao tiếp thông qua lắng nghe trung bình 0,55 điểm).



Biểu đồ 1. Tỷ lệ cuộc giao tiếp của điều dưỡng viên với người bệnh đạt

Nhận xét: kết quả cho thấy tỷ lệ điều dưỡng viên giao tiếp với người bệnh đạt 12%, trong đó giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ đạt 16,1%; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ đạt 12,2%; giao tiếp thông qua lắng nghe 11%.

Bảng 4. Tỷ lệ cuộc giao tiếp của điều dưỡng viên với người bệnh đạt theo thời gian

TT	Nội dung	Tỷ lệ thực hành đạt (N = 435 cuộc giao tiếp) (%)			
		Lời nói, từ ngữ	Ngữ điệu, cử chỉ	Lắng nghe	Chung
1	Sáng	29 (19,6%)	25 (16,9%)	22 (14,9%)	24 (16,2%)
2	Chiều	21 (14,6%)	13 (9%)	12 (8,3%)	13 (9%)
3	Tối	20 (14%)	15 (10,5%)	14 (9,8%)	15 (10,5%)
	Tổng	70 (16,1%)	53 (12,2%)	48 (11%)	52 (12%)

Nhận xét: kết quả nghiên cứu cho thấy điều dưỡng viên giao tiếp tốt nhất vào buổi sáng đạt 16,2%. Trong đó giao tiếp lời nói, từ ngữ cao nhất đạt 19,6%; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ 16,9% và giao tiếp thông qua việc lắng nghe 14,9%.

Kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy điều dưỡng viên giao tiếp vào buổi sáng tốt hơn: "Em nghĩ là buổi sáng bao giờ cũng là thời gian mình giao tiếp tốt nhất, thứ nhất là khi đấy mình chưa phải làm việc vất vả, thứ hai nữa là một buổi sáng mình hay hỏi hôm qua bác ngủ có ngon không, bác ngủ như thế nào hôm nay bác thấy như thế nào ạ, buổi sáng thường là thời gian mình giao tiếp tốt nhất, còn trong ngày mình đã làm rất nhiều việc áp lực công việc cũng nhiều, lúc đấy mình bị chi phối bởi nhiều thứ nên là không tốt như buổi sáng" (PVS_ĐDV1).

Một số yếu tố liên quan đến thực hành giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh

Bảng 5. Một số yếu tố liên quan điều dưỡng đến cuộc giao tiếp đạt

Yếu tố liên quan	Cuộc giao tiếp (N = 435)		OR (95%CI)	P
	Không đạt	Đạt		
Giới				
Nữ	348 (89,2%)	42 (10,8%)	2,4 (1,1 – 5,1)	0,029
Nam	35 (77,8%)	10 (22,2%)		
Nhóm tuổi				
≤ 30 tuổi	138 (90,2%)	15 (9,8%)	1,4 (0,7 – 2,6)	0,195
> 30 tuổi	245 (86,9%)	37 (13,1%)		
Trình độ học vấn				
Trung cấp	229 (87,7%)	32 (12,3%)	0,9 (0,5 – 1,7)	0,467
Cao đẳng trở lên	154 (88,5%)	20 (11,5%)		
Thâm niên				
≤ 5 năm	149 (90,3%)	16 (9,7%)	1,4 (0,8 – 2,7)	0,163
> 5 năm	234 (86,7%)	36 (13,3%)		

Nhận xét: kết quả phân tích đơn biến mỗi liên quan giữa thực hành giao tiếp với một số yếu tố như: tuổi, trình độ học vấn, thâm niên cho thấy cũng có sự khác biệt về thực hành giao tiếp giữa các nhóm và có sự liên quan giữa thực hành giao tiếp với các yếu tố đó. Tuy nhiên những sự khác biệt và mỗi liên quan giữa thực hành giao tiếp với các yếu tố này đều không có ý nghĩa thống kê với $p > 0,05$.

Điều dưỡng viên nữ có xu hướng thực hành giao tiếp chưa đạt cao gấp 2,4 lần so với nam, mỗi liên quan này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 6. Một số yếu tố liên quan người bệnh đến cuộc giao tiếp đạt

Yếu tố liên quan	Cuộc giao tiếp (N = 435)		OR (95%CI)	P
	Không đạt	Đạt		
Tình trạng bệnh				
Nặng	180 (87%)	27 (13%)	0,8 (0,5 – 1,5)	0,301
Nhẹ	203 (89%)	25 (11%)		
Bảo hiểm y tế				
Có	305 (90%)	34 (10%)	2,1 (1,1 – 3,9)	0,019
Không	78 (81,3%)	18 (18,8%)		

Nhận xét: kết quả phân tích đơn biến mỗi liên quan giữa thực hành giao tiếp với tình trạng bệnh của người bệnh cho thấy cũng có sự khác biệt về thực hành giao tiếp, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê với $p > 0,05$.

Đối với người bệnh có bảo hiểm y tế, điều dưỡng viên có xu hướng thực hành giao tiếp chưa đạt cao gấp 2,1 lần so với nhóm người bệnh không có bảo hiểm y tế, mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Bệnh nhân có bảo hiểm y tế sẽ phải làm nhiều thủ tục để được chi trả, khi bệnh nhân hỏi nhiều điều dưỡng cảm thấy khó khăn trong giao tiếp: "*Mình đào tạo chuyên ngành điều dưỡng, chăm sóc người bệnh, bây giờ hầu hết các khoa là chúng em phải làm thủ tục hành chính các cái liên quan bảo hiểm y tế và thanh toán cho người bệnh thì giống như 1 người làm kế toán thì đúng hơn y, nhiều khi ban lãnh đạo cứ phải luân chuyển người để làm cái công việc đó và em cảm thấy điều đó là khi bọn em học điều dưỡng là người chăm sóc và làm lâm sàng và khi làm cái đấy thì nó có hơi khó. Đôi khi xảy ra những cái rắc rối bên bảo hiểm y tế, mà bản thân chúng em phải nhờ bên bảo hiểm y tế để giải quyết can thiệp cho mình, mình không thể hiểu được hết và giải thích cho bệnh nhân một cách thấu đáo nhất, đặc biệt là những bác ở tỉnh xa lên các bác cứ thể là vượt tuyến thôi nhưng cứ muốn là vào được đúng tuyến. Bệnh nhân gãy xương 1 tuần rồi nhưng cứ ở nhà đắp lá này kia nhưng mà nó lại có những cái triệu chứng nó bất thường chẳng hạn, thể là cứ đi thẳng lên đây xong cứ đòi hưởng bảo hiểm cấp cứu như vậy những cái đấy cũng là cái khó khăn cho bọn em"* (PVS_ĐDV2).

KẾT LUẬN

Tỷ lệ điều dưỡng viên giao tiếp với người bệnh đạt 12%, trong đó giao tiếp thông qua lời nói, từ ngữ đạt 16,1%; giao tiếp thông qua ngữ điệu, cử chỉ đạt 12,2%; giao tiếp thông qua lắng nghe 11%. Điều dưỡng viên nữ có xu hướng thực hành giao tiếp chưa đạt cao gấp 2,4 lần so với nam. Đối với người bệnh có bảo hiểm y tế, điều dưỡng viên có xu hướng thực hành giao tiếp chưa đạt cao gấp 2,1 lần so với nhóm người bệnh không có bảo hiểm y tế.

KHUYẾN NGHỊ

Bệnh viện cần đưa vấn đề giao tiếp của điều dưỡng viên thành những hình ảnh riêng, đặc trưng của Bệnh viện Bạch Mai, hướng đến công nghệ giao tiếp. Cần nâng cao kỹ năng giao tiếp thông qua đào tạo cho điều dưỡng viên nói riêng, nhân viên y tế nói chung. Triển khai phòng truyền thông, video truyền thông, hướng dẫn cho người bệnh, gia đình người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bệnh viện Bạch Mai (2016), *Báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú năm 2016*, Hà Nội.
2. Bộ Y tế (2012), *Chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng Việt Nam*, Hà Nội.
3. Phạm Trí Dũng (2009), "Tổng quan chung về bệnh viện Việt Nam hiện nay", *Tạp chí Y tế Công Cộng*. 12(12), tr. 4 - 14.
4. Tuấn Minh (2016), *Ngành Y tế tiến tới nâng cao chất lượng đào tạo điều dưỡng trong các cơ sở y tế*, Hà Nội, truy cập ngày 12/4/2018, tại trang web <https://t5g.org.vn/nganh-y-te-tien-toi-nang-cao-chat-luong-dao- tao-dieu-duong-trong-cac-co-so-y-te>.
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*, Hà Nội.

**COMMUNICATION PRACTICE OF NURSES WITH PATIENTS
IN SOME CLINICAL DEPARTMENTS OF BACH MAI HOSPITAL 2018 - 2019**

Summary

Objectives: describe the current situation of communication practice of nurses with patients and some related factors at some clinical departments of Bach Mai Hospital in 2018. *Objectives:* describe the current situation of communication practice with nursing patients and some related factors at some clinical departments of Bachmai Hospital in 2018 - 2019. *Subjects and methods:* Descriptive cross-sectional study combining with quantitative and quantitative methods was carried out from September 2018 to September 2019 on 145 nurses directly caring patients in 8 clinical departments of Bachmai Hospital, Hanoi. *Results and conclusions:* The results of the study found a statistically significant relation between the practice of communication with the gender factor and the use

of health insurance by patients. The rate of female nurses who have not reached the practice of communication was 2.4 times higher than that of men. For patients with health insurance, the rate of nurses who have not reached the practice of communication was 2.1 times higher than that of the group of patients without health insurance. *Recommendations:* The basic recommendation of the research was that the hospital should promote the communication of nurses to become Bach Mai Hospital's unique feature, oriented towards communication technology. Bach Mai Hospital should improve communication skills through training for nurses in particular and medical personnel in general.

Key words: nurses, communication, patients, Bachmai Hospital.