

KHẢO SÁT KỸ NĂNG GIAO TIẾP TẠI NHÀ THUỐC ĐẠT CHUẨN GPP TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG HƯNG DŨNG, THÀNH PHỐ VINH NĂM 2024

Đoàn Thị Ngọc Hân, Trần Văn Anh, Đỗ Việt Thắng, Nguyễn Thị Minh Thúy

Trường Đại học Y khoa Vinh

Nghiên cứu được thực hiện nhằm khảo sát thực trạng kỹ năng giao tiếp của dược sĩ tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn phường Hưng Dũng, thành phố Vinh năm 2024 và các yếu tố liên quan. Nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp quan sát trực tiếp từ tháng 10/2024 – 04/2025. Kết quả thu được, hầu hết đối tượng tham gia nghiên cứu đều bắt đầu lần tư vấn bằng câu hỏi mở. Phần lớn dược sĩ tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn phường Hưng Dũng đảm bảo thực hành tốt tiêu chí 5S trong quá trình phản hồi bệnh nhân, có kỹ năng giao tiếp trên trung bình. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số trường hợp thực hành kỹ năng giao tiếp kém, chủ yếu gặp ở nhóm dược sĩ có thâm niên công tác dưới 5 năm. Những hạn chế này cho thấy sự cần thiết của việc xây dựng các chương trình đào tạo chuyên môn liên tục, nhằm nâng cao năng lực giao tiếp thực hành trong hoạt động nghề nghiệp của dược sĩ.

Từ khóa: Kỹ năng giao tiếp, dược sĩ, người bán lẻ thuốc, nhà thuốc, đạt chuẩn GPP.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là một trong những kỹ năng mềm quan trọng giúp dược sĩ nhà thuốc tư vấn cho bệnh nhân một cách có hiệu quả. Ngày 01/12/2021, Cục Quản lý Dược đã ban hành Quyết định số 696/QĐ-QLD về “Sổ tay thực hành tại cơ sở bán lẻ thuốc”. Trong đó, kỹ năng giao tiếp là một trong các kỹ năng thực hành mà người bán lẻ thuốc cần phải rèn luyện và ngày càng được tích lũy thông qua quá trình hành nghề [1]. Hiện nay, trên thế giới đã có một số nghiên cứu tiến hành theo phương pháp đóng giả bệnh nhân để đánh giá kỹ năng giao tiếp của dược sĩ, như nghiên cứu của K. Berger và cộng sự (2005) tiến hành trên 49 nhà thuốc cộng đồng ở Berlin, hiệu quả của cuộc giao tiếp được cải thiện khi nhân viên sử dụng câu hỏi mở nhằm thu thập thêm thông tin và tư vấn về việc tự dùng thuốc hợp lý [2].

Tại Việt Nam, các nghiên cứu tương tự như nghiên cứu của Lê Thu Thủy và cộng sự (2022) tại hệ thống nhà thuốc tại bệnh viện Đại học Y Hà Nội, điểm trung bình đánh giá tiêu chí “Nhân

viên sẵn sàng lắng nghe ý kiến người bệnh” là 4,71 [3]; nghiên cứu của Nguyễn Thị Như Quỳnh năm 2023 tại một số nhà thuốc ở TP. Thủ Đức, điểm đánh giá trung bình cho tiêu chí “Nhân viên bán thuốc dành đủ thời gian để trao đổi, tư vấn, hướng dẫn sử dụng cho anh/chị” là 3,96 [4]; hay các nghiên cứu khác [5], [6], [7], [8].

Theo thống kê của Sở Y tế Nghệ An năm 2024, phường Hưng Dũng là khu vực tập trung nhiều nhà thuốc nhất với 70 nhà thuốc đạt chuẩn GPP. Vì những lý do trên, nhóm nghiên cứu tiến hành thực hiện đề tài: “Khảo sát kỹ năng giao tiếp tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn phường Hưng Dũng, thành phố Vinh năm 2024”.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Dược sĩ đang làm việc ở bộ phận bán hàng trực tiếp tại nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn phường Hưng Dũng, thành phố Vinh

Tiêu chuẩn lựa chọn: Dược sĩ, người bán lẻ thuốc đang làm việc ở thời điểm tiến hành khảo sát, đồng ý tham gia nghiên cứu và có kinh nghiệm tối thiểu 1 năm.

Tiêu chuẩn loại trừ: Nhân viên không làm ở bộ phận trực tiếp bán thuốc cho khách hàng.

2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: quan sát trực tiếp, không can thiệp.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: từ tháng 10/2024 - 04/2025 tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn phường Hưng Dũng, thành phố Vinh.

Phương pháp chọn mẫu: Lựa chọn mẫu toàn bộ các nhà thuốc trên địa bàn phường Hưng Dũng thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn.

Cỡ mẫu nghiên cứu: 36 dược sĩ đang làm việc tại 21 nhà thuốc.

Nội dung nghiên cứu

Đặc điểm nhân khẩu học: Các đặc điểm giới tính, tuổi, thâm niên công tác, trình độ học vấn, loại hình nhà thuốc đang làm việc và nơi/người đào tạo giao tiếp

Khảo sát thực hành các kỹ năng giao tiếp vào nghề nghiệp: Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát thực hành các kỹ năng giao tiếp gồm 4 kỹ năng: Hỏi

(6 câu); lắng nghe (5 câu); phản hồi (3 câu); khuyên (7 câu).

Quy trình tiến hành nghiên cứu

Bước 1: Xác định mục tiêu quan sát.

Bước 2: Thành lập nhóm quan sát với 3 thành viên.

Bước 3: Thiết kế xây dựng phiếu khảo sát, tiến hành khảo sát thử, từ đó, đưa ra các lưu ý.

Bước 4: Lập kế hoạch quan sát cụ thể.

Bước 5: Tiếp cận nhà thuốc, tiến hành quan sát.

Xử lý số liệu: Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 25.0. Dùng kiểm định X2 để so sánh các tỷ lệ quan sát được. Sự khác nhau có ý nghĩa thống kê nếu $p < 0,05$.

3. Đạo đức nghiên cứu

Mọi thông tin của đối tượng nghiên cứu được giữ kín. Các số liệu thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác. Nghiên cứu được bảo mật. Kết quả nghiên cứu phục vụ cải thiện hoạt động tư vấn thuốc và nâng cao chất lượng điều trị.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Đặc điểm chung

Bảng 1. Đặc điểm chung của nhóm đối tượng nghiên cứu (n = 36)

Đặc điểm		n	%
Thâm niên công tác	≥10 năm	19	52,8
	5 năm đến 10 năm	6	16,7
	< 5 năm	11	30,6
Trình độ học vấn	Trung cấp	2	5,6
	Cao đẳng	18	50
	Đại học	16	44,4
Theo loại hình nhà thuốc đang làm việc của Dược sĩ	Bệnh viện	3	8,3
	Tư nhân	33	91,7
Người/Nơi đào tạo giao tiếp	Học tại trường	23	63,9
	Người quản lí	8	22,2
	Đồng nghiệp	1	2,8
	Chuyên gia	4	11,1

Số lượng dược sĩ có thâm niên công tác từ 10 năm chiếm tỷ lệ cao nhất.

2. Khảo sát việc thực hành các kỹ năng giao tiếp vào nghề nghiệp

Bảng 2. Khảo sát thực hành kỹ năng hỏi của các dược sĩ tại nhà thuốc (n = 36)

Câu hỏi	Có n (%)	Không n (%)
Có bắt đầu bằng câu hỏi mở khi khai thác thông tin	34 (94,4)	02 (5,6)
Có sử dụng câu hỏi đóng hoặc thăm dò sau đó để xác nhận lại thông tin hoặc khám phá sâu hơn thông tin về tình trạng bệnh	28 (77,8)	08 (22,2)
Đảm bảo bảo người bệnh hiểu được ý nghĩa của câu hỏi	34 (94,4)	02 (5,6)
Có tránh sử dụng câu hỏi dẫn dắt	19 (52,8)	17 (47,2)
Có tránh sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành khó hiểu khi giao tiếp với người bệnh	19 (52,8)	17 (47,2)
Các câu hỏi được đưa ra theo một trật tự logic	34 (94,4)	02 (5,6)

Hầu hết các dược sĩ đều bắt đầu lần tư vấn bằng câu hỏi mở để khai thác thông tin (94,4%).

Bảng 3. Khảo sát thực hành kỹ năng lắng nghe của các dược sĩ tại nhà thuốc (n = 36)

Câu hỏi	Có n (%)	Không n (%)
Dành thời gian phù hợp cho khách hàng chia sẻ thông tin	30 (83,3)	06 (16,7)
Lắng nghe chăm chú và không ngắt lời khách hàng	32 (88,9)	04 (11,1)
Nghe một cách chủ động khuyến khích khách hàng chia sẻ thông tin	29 (80,6)	07 (19,4)
Nghe và hiểu đầy đủ thông tin khách hàng đưa ra	35 (97,2)	01 (2,8)
Tạo không khí thoải mái cho khách hàng chia sẻ thông tin	36 (100)	0 (0)

83,3% dược sĩ dành thời gian phù hợp cho khách hàng chia sẻ thông tin.

Bảng 4. Khảo sát thực hành kỹ năng phản hồi của các dược sĩ tại nhà thuốc (n = 36)

Câu hỏi		Có n (%)	Không n (%)
Phản hồi về nội dung	Tóm tắt lại với khách hàng những thông tin vừa nghe	22 (61,1)	14 (38,9)
Phản hồi về cảm xúc	Thể hiện sự tôn trọng, chia sẻ và cảm thông với khách hàng trong quá trình nghe	34 (94,4)	02 (5,6)
Phản hồi đạt theo kỹ năng 5S	Thái độ chân thành, ấm áp và cởi mở khi trao đổi, tư vấn	36 (100)	0 (0)
	Sử dụng những ngôn ngữ, câu đơn giản và trực tiếp, tránh sử dụng câu phức không cần thiết	28 (77,8)	08 (22,2)
	Cân nhắc trao đổi những thông tin gì là quan trọng nhất đối với từng người bệnh, khách hàng	29 (80,6)	07 (19,4)
	Thông tin trao đổi cụ thể, rõ ý nghĩa	35 (97,2)	01 (2,8)
	Tóm tắt những thông tin đã truyền đạt cho người bệnh, khách hàng nắm bắt và ghi nhớ tốt hơn	24 (66,7)	12 (33,3)

Số lượng dược sĩ có tóm tắt lại những thông tin vừa tư vấn cho khách hàng chiếm 61,1%. Hầu hết các dược sĩ đều có phản hồi về mặt cảm xúc (94,4%).

Bảng 5. Khảo sát thực hành kỹ năng khuyến của các dược sĩ tại nhà thuốc (n = 36)

Câu hỏi		Có n (%)	Không n (%)
Sử dụng ngôn ngữ bằng lời và ngôn ngữ không lời (viết, làm mẫu...) để hướng dẫn sử dụng thuốc cho khách hàng		26 (72,2)	10 (27,8)
Các thông tin quan trọng có được đưa ra ở thời điểm phù hợp	Người bệnh lần đầu sử dụng thuốc	33 (91,7)	03 (8,3)
	Người bệnh đã quen với thuốc đó	19 (52,8)	17 (47,2)
Số lượng thông tin cung cấp phù hợp với 1 lần giao tiếp		34 (94,4)	02 (5,6)
Có đánh giá mức độ lo lắng của khách hàng và lưu ý khi tư vấn những thông tin quan trọng		22 (61,1)	14 (38,9)
Những tư vấn cho người bệnh có rõ ràng, dễ hiểu		34 (94,4)	02 (5,6)
Với trường hợp đơn thuốc phức tạp hoặc khi cần thiết có tư vấn người bệnh các biện pháp giúp tăng cường tuân thủ điều trị hoặc sử dụng thuốc đúng cách như lập kế hoạch sử dụng thuốc phù hợp với lịch sinh hoạt, bộ dụng cụ chia liều, làm mẫu...		13 (36,1)	23 (63,9)
Có những lưu ý khi giao tiếp với khách hàng đặc biệt: người cao tuổi, khách hàng khó tính, khách hàng trầm cảm...	Người cao tuổi	25 (69,4)	11 (30,6)
	Khách hàng khó tính	09 (25)	27 (75)
	Khách hàng trầm cảm	22 (61,1)	14 (38,9)

Phần lớn dược sĩ sử dụng kết hợp ngôn ngữ bằng lời và không lời (viết, làm mẫu...) trong quá trình hướng dẫn điều trị cho khách hàng (72,2%). Với trường hợp đơn thuốc phức tạp hoặc khi cần thiết có tư vấn, chỉ có 36,1% dược sĩ có sử dụng các biện pháp giúp tăng cường tuân thủ điều trị hoặc sử dụng thuốc đúng cách.

3. Đánh giá mối quan hệ giữa đặc điểm nhân khẩu học và thực hành kỹ năng giao tiếp

Bảng 6. Mối quan hệ giữa đặc điểm nhân khẩu học và thực hành kỹ năng giao tiếp

Đặc điểm		Đánh giá thực hành kỹ năng giao tiếp				p
		Kém		≥ Trung bình		
		n	%	n	%	
Thâm niên công tác	≥10 năm	0	0	19	100	0,006
	5 - 10 năm	0	0	6	100	
	< 5 năm	4	36,4	7	63,6	
Trình độ học vấn	Trung cấp	0	0	2	100	0,415
	Cao đẳng	1	5,6	17	94,4	
	Đại học	3	18,8	13	81,3	
	Sau đại học	0	0	0	0	
Theo loại hình nhà thuốc	Bệnh viện	0	0	3	100	0,522
	Tư nhân	4	12,1	29	87,9	
	Cộng đồng	0	0	0	0	
Người/Nơi đào tạo giao tiếp	Học tại trường	1	4,3	22	95,7	0,316
	Người quản lí	2	25	6	75	
	Đồng nghiệp	0	0	1	100	
	Chuyên gia	1	25	3	75	
	Học từ Internet	0	0	0	0	

Tỷ lệ dược sĩ được đánh giá thực hành kỹ năng giao tiếp kém ở nhóm đối tượng có thâm niên công tác dưới 5 năm (36,4%).

IV. BÀN LUẬN

1. Đặc điểm nhân khẩu học

Theo kết quả nghiên cứu của chúng tôi, số lượng dược sĩ có thâm niên công tác từ 10 năm chiếm tỷ lệ cao nhất với 52,8%. Khác với nghiên cứu của Lê Thu Thủy và cộng sự năm 2024, số năm kinh nghiệm trung bình là 9,61±7,82 năm [8]. Phần lớn dược sĩ thừa nhận được đào tạo giao tiếp tại trường (63,9%). Khác với nghiên cứu của Lê Thu Thủy và cộng sự năm 2024, phần lớn đối tượng tham gia nghiên cứu được đào tạo giao tiếp bởi chuyên gia (95,4%) [5].

2. Khảo sát thực hành kỹ năng giao tiếp

Khảo sát thực hành kỹ năng hỏi: Các đề tài nghiên cứu trước đây đã thực hiện trên phương diện nội dung câu hỏi, nhưng chưa có đề tài nào khai thác dạng câu hỏi mà dược sĩ sử dụng trong giao tiếp [7], [8], [9]. Kết quả nghiên cứu thu được, hầu hết các đối tượng tham gia nghiên cứu đều bắt đầu lần tư vấn bằng câu hỏi mở. Theo nghiên cứu của K. Berger NPH và cộng sự, hiệu quả của cuộc giao tiếp được cải thiện khi nhân viên sử dụng câu hỏi mở nhằm thu thập thêm thông tin và tư vấn về việc tự dùng thuốc hợp lý [2].

Khảo sát thực hành kỹ năng lắng nghe: Phần lớn dược sĩ dành thời gian phù hợp cho khách hàng chia sẻ thông tin (83,3%). Tương đương với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Như Quỳnh, ở góc độ khách hàng, điểm đánh giá trung bình cho tiêu chí “Nhân viên bán thuốc dành đủ thời gian để trao đổi, tư vấn, hướng dẫn sử dụng cho anh/chị” là 3,96, [4]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi có 80,6% dược sĩ tham gia nghiên cứu nghe một cách chủ động, khuyến khích khách hàng chia sẻ thông tin. Tương tự với nghiên cứu của Lê Thu Thủy và cộng sự năm 2022, điểm trung bình đánh giá tiêu chí “Nhân viên sẵn sàng lắng nghe ý kiến người bệnh” là 4,71 [3].

Khảo sát thực hành kỹ năng phản hồi: Số lượng dược sĩ có tóm tắt lại những thông tin vừa

tư vấn cho khách hàng chiếm 61,1%. Điều này cho thấy, phần lớn người bán lẻ thuốc tham gia nghiên cứu đã thực hiện tốt quy định về kỹ năng phản hồi theo Quyết định số 696/QĐ-QLD [1]. Hầu hết các dược sĩ thể hiện sự tôn trọng, chia sẻ và cảm thông với khách hàng trong quá trình nghe (94,4%). Tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Thị Song Hà năm 2020, số lượng nhà thuốc có nhân viên luôn thể hiện thái độ vui vẻ, niềm nở khi tiếp xúc (chiếm 91,7%) [6].

Khảo sát thực hành kỹ năng khuyên: Kết quả nghiên cứu có 72,2% dược sĩ có sử dụng ngôn ngữ bằng lời và ngôn ngữ không lời để hướng dẫn sử dụng thuốc cho khách hàng. Tương đương với nghiên cứu của Nguyễn Thị Song Hà năm 2021, có 69,6% người bán thuốc viết hướng dẫn sử dụng thuốc lên hộp/ vỉ thuốc đối với những khách hàng có đơn thuốc [6]. Theo kết quả quan sát, với trường hợp đơn thuốc phức tạp hoặc khi cần thiết có tư vấn, chỉ có 36,1% dược sĩ có sử dụng các biện pháp giúp tăng cường tuân thủ điều trị. Kết quả của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Song Hà năm 2021, có 39,1% nhân viên bán thuốc tư vấn điều chỉnh về chế độ sinh hoạt, dinh dưỡng đối với khách hàng có đơn thuốc [6].

3. Mối quan hệ giữa đặc điểm nhân khẩu học và thực hành kỹ năng giao tiếp của đối tượng nghiên cứu

Trong nghiên cứu của chúng tôi, đặc điểm thâm niên công tác có liên quan đến thực hành kỹ năng giao tiếp của đối tượng nghiên cứu ($p<0,05$). Có 04 dược sĩ có thâm niên công tác dưới 5 năm được đánh giá thực hành kỹ năng giao tiếp kém. Luận giải cho kết quả này, thâm niên công tác thấp đồng nghĩa với số lượng khách hàng dược sĩ đã từng tiếp cận ít, kỹ năng giao tiếp của các dược sĩ không được thực hành và rèn luyện nhiều.

Trong 04 dược sĩ được đánh giá thực hành kém kỹ năng giao tiếp, 02 dược sĩ được đào tạo

giao tiếp từ người quản lý. Điều này cho thấy, người quản lý một số nhà thuốc tham gia nghiên cứu chưa hoàn thành tốt nhiệm vụ đào tạo nhân viên theo quy định của Thông tư 02/2018/TT-BYT [10]. Có 25% dược sĩ được đào tạo giao tiếp từ chuyên gia thực hành kỹ năng giao tiếp kém. Giải thích cho kết quả này, dược sĩ này đang làm việc tại nhà thuốc tư nhân, khối lượng thời gian làm việc lớn hơn các loại hình nhà thuốc khác đồng nghĩa với khối lượng thời gian tham gia đào tạo bị hạn chế, vì thế dược sĩ chưa được đào tạo toàn diện về kỹ năng giao tiếp khi tham gia khóa đào tạo cùng chuyên gia.

V. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu bằng hình thức quan sát 36 dược sĩ/người bán lẻ thuốc, nhóm nghiên cứu rút ra một số kết luận như sau: hầu hết các đối tượng tham gia nghiên cứu đều bắt đầu lần tư vấn bằng câu hỏi mở để khai thác thông tin; phần lớn dược sĩ dành thời gian tư vấn phù hợp và nghe một cách chủ động nhằm khuyến khích khách hàng chia sẻ thông tin. Trong quá trình phản hồi thông tin, hầu hết các dược sĩ đảm bảo thực hiện theo tiêu chí 5S. Nhìn chung, phần lớn dược sĩ đang làm việc tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn Hưng Dũng, thành phố Vinh thực hành kỹ năng giao tiếp trên trung bình. Chỉ có 04 dược sĩ được đánh giá thực hành kỹ năng giao tiếp kém có thâm niên công tác dưới 5 năm.

Trong thời gian tới, mở rộng phạm vi nghiên cứu để có thể thu được kết quả mang tính đại diện cho quần thể. Việc tổ chức chương trình đào tạo liên tục về thực hành kỹ năng giao tiếp cho các Dược sĩ/người bán lẻ thuốc là hết sức cần thiết.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] **Cục Quản lý Dược.** Quyết định số 696/QĐ-QLD ban hành ngày 01/12/2021 về việc ban hành Sổ tay thực hành tại cơ sở bán lẻ thuốc. 2021.

- [2] **K. Berger, C. Eickhoff, and M. Schulz.** "Counselling quality in community pharmacies: implementation of the pseudo customer methodology in Germany." *Journal of clinical pharmacy and therapeutics*. 2005;30(1):45-57.
- [3] **Lê Thu Thủy** và cộng sự. "So sánh sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ dược tại các nhà thuốc thuộc hệ thống nhà thuốc tại bệnh viện Đại học Y Hà Nội." *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022;519(2):363-367.
- [4] **Nguyễn Thị Như Quỳnh.** "Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về hoạt động cung ứng và tư vấn sản phẩm điều trị COVID-19 tại một số nhà thuốc ở TP. Thủ Đức." *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*. 2023;6(2):9-9.
- [5] **Lê Thu Thủy** và cộng sự. *Giao tiếp giữa nhân viên nhà thuốc và người bệnh trong thực hành: Nghiên cứu kết hợp định tính và định lượng tại Bệnh viện Bạch Mai*. *Journal of 108-Clinical Medicine and Pharmacy*. 2024;19:64-72.
- [6] **Nguyễn Thị Song Hà.** "Phân tích một số kỹ năng thực hành của người bán lẻ thuốc tại các nhà thuốc trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc 2020." *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2021;502(2):107-111.
- [7] **Đỗ Hữu Thành, Bùi Tùng Hiệp.** "Đánh giá sự hiểu biết chuyên môn và thực hành của các nhà thuốc tại thành phố Nha Trang." *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023;531(1):354-358.
- [8] **Lê Thu Thủy** và cộng sự. "Giao tiếp giữa nhân viên nhà thuốc và khách hàng tại bệnh viện Trung ương Quân đội 108: Thực hành và Rào cản." *Tạp chí Nghiên cứu Dược và Thông tin Thuốc*. 2024;20:12-19.
- [9] **Nguyễn Thị Diệu Linh và Nguyễn Thị Linh.** "Đánh giá kỹ năng thực hành của dược sĩ ở các nhà thuốc trên địa bàn thành phố Buôn Ma Thuột năm 2021." *Tạp chí Khoa học Tây Nguyên*. 2022;16(55):32-38.
- [10] **Bộ Y tế.** Thông tư số: 02/2018/TT-BYT ban hành vào ngày 22/01/2018 Quy định về Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc. 2018.

SUMMARY

SURVEY ON COMMUNICATION SKILLS AT GPP – STANDARDS PHARMACIES IN HUNG DUNG WARD, VINH CITY IN 2024

This study was conducted to survey the current status of communication skills among pharmacists at GPP-standards pharmacies in Hung Dung ward, Vinh city, in 2024, and related factors. The study was designed using a direct observation method from October 2024 to April 2025. The results showed that most study participants initiated consultations with open-ended questions. The majority of pharmacists ensured good practice of 5S criteria during patient interactions. Pharmacists assessed as having poor communication skills all had less than 5 years of work experience. It was concluded that most pharmacists at GPP- standards pharmacies in Hung Dung ward generally possessed above-average communication skills. However, there were still some cases of poor communication skill practice, primarily observed among pharmacists with less than 5 years of work experience. These limitations highlight the necessity of developing continuous professional training programs to enhance practical communication competence in pharmacists' professional activities.

Keywords: Communication skills, Pharmacist, Patient counseling, Pharmacy, GPP standards.