

CÔNG ĐOÀN Y TẾ VIỆT NAM



SỔ TAY

**GIAO TIẾP ỨNG XỬ
TRONG CÁC CƠ SỞ Y TẾ**

(LƯU HÀNH NỘI BỘ)



Năm 2017

 NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC

CÔNG ĐOÀN Y TẾ VIỆT NAM



SỔ TAY

**GIAO TIẾP ỨNG XỬ
TRONG CÁC CƠ SỞ Y TẾ**

(LƯU HÀNH NỘI BỘ)

Năm 2017



LỜI MỞ ĐẦU

Trong các cơ sở y tế, giao tiếp là một trong các yếu tố quan trọng làm tăng hiệu quả của việc chăm sóc và điều trị. Vì vậy, một người thầy thuốc giỏi không những cần phải có kiến thức chuyên môn tốt, tay nghề thành thạo, mà còn đòi hỏi phải có lòng nhân ái và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ của thầy thuốc với người bệnh và người thân của họ là vấn đề gần như bắt buộc để tạo sự đồng cảm, chia sẻ. Qua giao tiếp, ứng xử cán bộ y tế còn thể hiện được nhân cách, trình độ và tạo nên sự tin cậy để người bệnh yên tâm, tin tưởng giao phó tính mạng của mình.

Vì vậy giao tiếp, ứng xử với người bệnh là một trong những nội dung mà các thầy thuốc cần quan tâm trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.

Để giúp cho Cán bộ, đoàn viên công đoàn ngành Y tế có được kỹ năng giao tiếp ứng xử tốt, góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh, Công đoàn Y tế Việt Nam phối hợp với Bộ Y tế, biên soạn cuốn Sổ tay **“Giao tiếp, ứng xử trong các cơ sở y tế”**.

Ban Biên soạn mong rằng cuốn sổ tay sẽ được các cơ sở y tế, nhất là các Bệnh viện tham khảo, vận dụng sáng tạo để triển khai thực hiện hiệu quả “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, nhằm nâng cao chất lượng, tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế. Qua đó góp phần xây dựng hình ảnh đẹp, tạo dựng được niềm tin, uy tín của người cán bộ y tế Việt Nam với người bệnh và cộng đồng xã hội, cũng như xây dựng Đơn vị và Ngành Y tế ngày một phát triển.

Tuy nhiên, trong quá trình biên soạn, cuốn sách sẽ không tránh khỏi nhiều sai sót và chắc chắn chưa đáp ứng được hết nhu cầu về thực hành giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế trong khi thi hành nhiệm vụ, công vụ.

Chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các đồng chí lãnh đạo, cán bộ đoàn viên công đoàn y tế để tiếp tục hoàn thiện nội dung cuốn sách trong những lần xuất bản sau.

Xin trân trọng cảm ơn!

BAN BIÊN TẬP





CHỈ ĐẠO NỘI DUNG
BSCKII. Trần Thị Bích Hằng
Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam

CHUYÊN GIA
PGS.TS. Vũ Thị Phụng

Chủ nhiệm Bộ môn Quản trị Văn phòng Khoa Lưu trữ và Quản trị Văn phòng
Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Đại học Quốc gia Hà Nội

BAN BIÊN TẬP

1. ***BSCKII. Trần Thị Bích Hằng***, Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam, Trưởng ban.
2. ***BSCKI. Đào Thị Ngọc Dung***, Phó Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam, Ủy viên.
3. ***Ths. Vũ Thị Minh Hạnh***, Phó Viện trưởng Viện Chiến lược và Chính sách Y tế, Ủy viên.
4. ***Ths. Đỗ Võ Tuấn Dũng***, Giám đốc Trung tâm Truyền thông và Giáo dục sức khỏe Trung ương, Ủy viên
5. ***Ths.Bs. Phạm Thị Thanh Thủy***, Chánh Văn phòng Công đoàn Y tế Việt Nam, Ủy viên.
6. ***Ths. Hoàng Xuân Thảo***, Trưởng ban Chính sách Pháp luật Công đoàn Y tế Việt Nam, Ủy viên.
7. ***Ths. Vũ Anh Tuấn***, Trưởng ban Tổ chức Công đoàn Y tế Việt Nam, Ủy viên.
8. ***CN. Nông Thị Bích Hằng***, Trưởng ban Tài chính Công đoàn Y tế Việt Nam, Ủy viên.
9. ***CN. Nguyễn Thị Thu***, Trưởng ban Tuyên giáo Nữ Công Công đoàn Y tế Việt Nam, Ủy viên.





MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	3
I. KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ	7
II. GIAO TIẾP KHÔNG LỜI VÀ GIAO TIẾP CÓ LỜI	8
1. Giao tiếp không lời.....	8
2. Giao tiếp có lời.....	8
III. SÁU NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP ỨNG XỬ	9
IV. GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ VỚI ĐỒNG NGHIỆP VÀ KHÁCH ĐẾN LÀM VIỆC.....	10
1. Giao tiếp, ứng xử khi làm việc.....	10
2. Giao tiếp, ứng xử với cấp trên	10
3. Giao tiếp với cấp dưới	10
4. Giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp.....	11
5. Giao tiếp, ứng xử với khách đến làm việc	11
6. Giao tiếp qua điện thoại.....	12
7. Giao tiếp, ứng xử khi tham dự hội họp.....	12
8. Khi đi thang máy.....	13
9. Khi khen ngợi và cảm ơn người khác	14
10. Khi chúc mừng và an ủi người khác	14
11. Khi khuyên nhủ và phê bình người khác.....	14
12. Các nghi thức xã giao	15
V. GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ VỚI NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH	17
1. NHÂN VIÊN BẢO VỆ	18



2. NHÂN VIÊN HƯỚNG DẪN (hoặc tình nguyện viên...)	20
3. NHÂN VIÊN Y TẾ (Tại Khu vực/bộ phận tiếp đón, cung cấp thông tin)....	22
4. NHÂN VIÊN HÀNH CHÍNH/TÀI CHÍNH (Tại khu vực làm thủ tục nhập/xuất viện).....	24
4. ĐIỀU DƯỠNG (Tại khoa/phòng khám bệnh)	26
5. ĐIỀU DƯỠNG (Tại khoa điều trị).....	28
6. ĐIỀU DƯỠNG (Tại khu vực xét nghiệm cận lâm sàng).....	32
7. ĐIỀU DƯỠNG/ KTV (Khi tư vấn cho người bệnh làm thủ thuật/phẫu thuật)	34
8. ĐIỀU DƯỠNG/ KTV (Khi người bệnh ra viện/chuyển viện)	36
9. ĐIỀU DƯỠNG (Khi người bệnh tiên lượng nặng/tử vong)	29
10. BÁC SĨ (Tại khoa/phòng khám bệnh).....	40
11. BÁC SĨ (Tại Khoa điều trị).....	42
12. KỸ THUẬT VIÊN/BÁC SĨ (Tại khu vực cận lâm sàng)	44
13. BÁC SĨ (Khi người bệnh làm thủ thuật/phẫu thuật)	46
14. BÁC SĨ (Khi người bệnh ra viện/chuyển viện)	48
15. BÁC SĨ (Khi người bệnh tiên lượng nặng/tử vong).....	50
DANH MỤC CÁC BẢNG KIỂM	52
TÀI LIỆU THAM KHẢO	68



KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

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.

Ứng xử là cách thức con người lựa chọn để đối xử với nhau trong giao tiếp sao cho phù hợp và hiệu quả; Là phản ứng của con người khi nhận được cách đối xử của người khác trong những tình huống cụ thể.

Văn hóa giao tiếp, ứng xử là những hành vi ứng xử được con người lựa chọn khi giao tiếp với nhau, sao cho vừa đạt được mục đích giao tiếp ở một mức độ nhất định, vừa mang lại sự hài lòng cho các bên, phù hợp với hoàn cảnh và điều kiện cụ thể.

Kỹ năng giao tiếp, ứng xử: Kỹ năng giao tiếp là quá trình sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để định hướng, điều chỉnh và điều khiển quá trình giao tiếp đạt tới mục đích nhất định.



GIAO TIẾP KHÔNG LỜI VÀ GIAO TIẾP CÓ LỜI

1. Giao tiếp không lời

- Tác phong: chững chạc, lịch sự.
- Thái độ, cử chỉ: lịch sự, nhanh nhẹn, quan tâm, cảm thông.
- Nét mặt: thân thiện, phù hợp với hoàn cảnh
- Ánh mắt: nhìn thẳng giao tiếp bằng ánh mắt
- Lắng nghe: CBYT lắng nghe người bệnh nói
- Đi lại: Nhẹ nhàng
- Trang phục, hình thức: theo quy định đeo biển tên
- Nơi khám bệnh, chữa bệnh: Đủ sáng, kín đáo, tránh ồn ào...
- Khoảng cách giữa CBYT và người bệnh: Xa hơn tầm một cánh tay
- Tiếp xúc khi thăm khám, chăm sóc: phải thông báo và được đồng ý

2. Giao tiếp có lời

- Âm điệu: đủ nghe, nhẹ nhàng.
- Tốc độ: vừa phải, không quá nhanh, quá chậm hay nói nhát gừng...
- Cách dùng từ: có chủ ngữ, từ phổ thông đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu.





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ VỚI ĐỒNG NGHIỆP VÀ KHÁCH ĐẾN LÀM VIỆC

1. Yêu cầu Giao tiếp, ứng xử khi làm việc

- Đúng nguyên tắc, yêu cầu nhiệm vụ, thẩm quyền;
- Tuân thủ nội quy lao động, chủ động, tự giác.
- Sẵn sàng chịu trách nhiệm, có biện pháp khắc phục khi xảy ra sai sót.
- Không vi phạm pháp luật, ảnh hưởng lợi ích, hình ảnh, uy tín, thương hiệu của cơ quan.
- Điềm tĩnh và tôn trọng ý kiến của người khác.

2. Giao tiếp, ứng xử với cấp trên

- Chấp hành mệnh lệnh, sự phân công.
- Mạnh dạn bày tỏ ý kiến cá nhân.
- Chia sẻ, cảm thông và nỗ lực trong công việc.
- Chủ động báo cáo kết quả công việc.
- Khi được khen, cần cảm ơn, cố gắng đạt kết quả cao hơn; Khi phê bình, nhắc nhở, không nên vội vàng đẩy trách nhiệm, tìm cách khắc phục, không để tái diễn.
- Học hỏi nghị lực, sự quyết đoán, kỹ năng và phong cách lãnh đạo, tổ chức, điều hành của cấp trên.

3. Giao tiếp với cấp dưới

- Gương mẫu trong các chuẩn mực về văn hóa công sở, giao tiếp, ứng xử.
- Nghiêm túc nhận trách nhiệm, khắc phục hậu quả sai sót trong điều hành.
- Tôn trọng, lắng nghe ý kiến.
- Tin tưởng và biết cách phát huy những điểm mạnh của cấp dưới.
- Phân công công việc dựa trên nguyên tắc: Đúng chức trách, đúng chuyên môn, phù hợp với năng lực và sở trường. Đối xử công bằng với cấp dưới, tránh định kiến, thiên vị.



- Quan tâm, tạo cơ hội phát triển; Chia sẻ, thấu hiểu khó khăn của cấp dưới.

4. Giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

- Tôn trọng; có ý thức học hỏi.
- Hiểu chức trách, nhiệm vụ để cùng hoàn thành nhiệm vụ.
- Tương trợ, hợp tác, giúp đỡ nhau trong công việc và cuộc sống.
- Chân thành khen ngợi ưu điểm; góp ý thiện chí; thi đua với đồng nghiệp một cách lành mạnh vì sự phát triển chung của tập thể.
- Phân biệt rõ việc công, tư trong quan hệ với đồng nghiệp.
- Tránh tò mò về đời tư, bình luận xấu, can thiệp sâu vào chuyện gia đình,... để gây ảnh hưởng xấu tới đồng nghiệp.

5. Giao tiếp, ứng xử với khách đến làm việc

- Cần được tôn trọng. Tiếp, đón chu đáo, tận tình và tạo điều kiện thuận lợi.
- Đảm bảo đúng giờ. Có thái độ thân tình, cởi mở; biết làm





chủ cảm xúc; biết giữ giới hạn trong quan hệ với khách.

- Nếu gặp vấn đề khó giải quyết hoặc ngoài thẩm quyền, cần khéo léo từ chối hoặc xin phép được báo cáo lại với cấp trên để xin ý kiến.
- Không lợi dụng công việc chung để gây phiền nhiễu, vò vĩnh, nhận tiền hoặc quà của khách, đối tác.
- Khi kết thúc công việc, cần cảm ơn, tạm biệt khách chu đáo và lịch sự.
- Nếu có điều gì sơ xuất cần nhanh chóng nhận và xin lỗi, khắc phục hậu quả, giảm bớt thiệt hại cho khách.
(Trong trường hợp, nếu là lỗi nặng, cần báo cáo để lãnh đạo thay mặt cơ quan xin lỗi khách và chấp nhận biện pháp xử lý theo quy định).

6. Giao tiếp qua điện thoại: Điện thoại cơ quan chỉ sử dụng để giao dịch công việc.

• Cách gọi và trao đổi thông tin qua điện thoại:

- Xưng tên, bộ phận, đơn vị công tác, kiểm tra, xác định đúng người cần gặp, tránh nhầm lẫn.
- Khi gọi nhầm số máy phải xin lỗi, không nên vội vàng dập máy;
- Tập trung vào nội dung chính, nói ngắn gọn, rõ ràng. Thời gian từ 3 - 5 phút.
- Không trao đổi hoặc cung cấp những thông tin cần bảo mật của cơ quan.
- Không cung cấp số điện thoại di động của cấp trên và các bộ phận khác nếu chưa được sự cho phép.
- Nếu đang nói chuyện điện thoại mà có người đến gặp, nên xin phép dừng hoặc ra hiệu mời khách ngồi chờ và nhanh chóng kết thúc cuộc nói chuyện.

• Cách nghe điện thoại

- Trả lời ngay trong thời gian ba hồi chuông đầu; tự xưng danh, tên bộ phận, đơn vị và chào vui vẻ, thân thiện người



đối thoại;

- Nên lắng nghe, có phản hồi với người đối thoại để tỏ thái độ tôn trọng.

• **Cách dừng cuộc giao tiếp qua điện thoại**

- Trước khi kết thúc, cần báo hoặc xin phép người đối thoại. Thông thường người cúp máy sau là: cấp dưới, người ít tuổi hơn và nam giới;
- Khi người gọi có thái độ bức tức, giận dữ thái quá, xúc phạm hoặc yêu cầu những vấn đề không đủ thẩm quyền quyết định, cần lịch sự xin phép dừng cuộc nói chuyện.

7. Giao tiếp, ứng xử khi tham dự hội họp

- Đến họp đúng giờ hoặc đến sớm trước 05 phút. Nếu đến muộn cần báo cáo với người phụ trách và không nên muộn quá 15 phút.
- Quan sát chỗ ngồi cho phù hợp. Thông thường, người đến trước ngồi bên trên (trừ chỗ dành cho lãnh đạo và khách mời).
- Ngồi họp cần tập trung đọc tài liệu và nắm nội dung các vấn đề sẽ bàn thảo.



- Chuẩn bị nội dung khi tham dự cuộc họp.
- Lắng nghe, sẵn sàng phát biểu ý kiến khi được chủ tọa cho phép.
- Phát biểu ngắn gọn (5 đến 15 phút), đúng trọng tâm, có lý lẽ, căn cứ và minh chứng thuyết phục. Tránh lặp lại ý của người trước.
- Tắt điện thoại hoặc để chế độ rung.
- Không làm việc riêng, bỏ về giữa chừng, cắt ngang lời người khác. Nếu muốn về khi chưa kết thúc cần xin phép và được sự đồng ý của Người chủ trì.

8. Khi đi thang máy

- Khi đợi thang máy, người đợi phải đứng sang hai bên; cấp trên, người cao tuổi hơn và phụ nữ vào thang máy trước.
- Khi là người vào sau, hoặc ra trước, cần có cử chỉ hoặc lời chào những người trong thang máy.

9. Khi khen ngợi và cảm ơn người khác

- Nên chủ động khen hoặc ghi nhận thành tích, tài năng,... của người khác bằng thái độ chân thành, cầu thị.





- Cảm ơn khi nhận được sự quan tâm, săn sóc, giúp đỡ, động viên của đồng nghiệp hoặc khách hàng.

10. Khi chúc mừng và an ủi người khác

- Khi đồng nghiệp hoặc đối tác có thành tích đặc biệt hoặc có tin vui, tùy theo quan hệ, đều nên chúc mừng cho phù hợp.
- Khi người khác gặp khó khăn hoặc có chuyện không vui trong gia đình, cần quan tâm chia sẻ và an ủi bằng thái độ chân thành.

11. Khi khuyên nhủ và phê bình người khác

- Không can thiệp quá sâu vào đời tư. Nội dung khuyên nhủ cần hướng tới mục tiêu tốt đẹp; tránh những lời khuyên mang tính tiêu cực, dễ dẫn đến hậu quả xấu.
- Khi thấy người khác có những hạn chế và khuyết điểm, cần nhắc nhở, góp ý nhẹ nhàng. Lời lẽ phê bình cần được cân nhắc, tránh làm tổn thương người được phê bình.
- Khi được người khác khuyên nhủ hoặc nhắc nhở, phê bình, cần có lời cảm ơn và thái độ trân trọng, tiếp thu tránh bức tức, giận dữ, thù hận hoặc xa lánh và bất hợp tác.
- Người khéo phê bình còn biết tự phê bình mình trước, phê bình người khác sau. Nếu là cấp trên, trước khi phê bình cấp dưới, cần nhận phần trách nhiệm của mình.

12. Các nghi thức xã giao

• Cách chào hỏi

- Chào hỏi là nghi thức quan trọng đầu tiên, thể hiện sự tôn trọng.
- Chào bằng lời (kèm theo cử chỉ bắt tay thân mật) hoặc bằng cử chỉ (gật đầu, giơ tay ra hiệu là biết nhau).
- Cấp dưới chào cấp trên trước, chủ chào khách trước, nam chào nữ trước, người trẻ chủ động chào người nhiều tuổi hơn mình.



• **Cách xưng hô**

- Khi làm việc xưng: tôi, em và gọi người khác theo chức vụ (Tổng giám đốc, Trưởng phòng...) hoặc anh/chị.
- Ngoài giờ làm việc, xưng hô theo quan hệ xã hội và tuổi tác.

• **Cách giới thiệu**

- Giới thiệu là nghi thức xã giao bắt buộc sau lời chào hỏi.
- Người chủ động tự giới thiệu trước là: Chủ với khách, cấp dưới với cấp trên, nam với nữ, người trẻ với người lớn tuổi hơn.
- Khi gặp nhau ở nơi làm việc, chỉ giới thiệu những thông tin cần thiết gồm: Tên, chức vụ hoặc chức trách được giao và tên bộ phận, đơn vị.

• **Cách bắt tay**

- Bắt tay là nghi thức xã giao phổ biến, thể hiện sự trân trọng, thái độ thân thiện, hợp tác.
- Người chủ động bắt tay là: Chủ nhà, nam giới, người có chức vụ, địa vị cao hơn.
- Lưu ý: Nam đối với nữ, phải để nữ chủ động giơ tay ra trước mới bắt tay.
- Thứ tự bắt tay: Khách quý, cấp trên, người cao tuổi, phụ nữ rồi đến đồng nghiệp, cấp dưới,
- Khi bắt tay, nên sử dụng tay phải, bàn tay siết nhẹ; thái độ cần vui vẻ, thoải mái, thân tình. Nếu là cấp dưới hoặc người ít tuổi hơn có thể hơi cúi người để tỏ lòng kính trọng.
- Khoảng cách khi bắt tay tốt nhất là một nửa cánh tay hoặc ngắn hơn tùy theo quan hệ. Thời gian bắt tay thông thường được kết thúc sau lời chào hỏi.

** Những điều cần tránh khi bắt tay:* Không nhìn người đối diện; dùng hai tay để bắt tay hai người cùng lúc; thời gian bắt tay quá lâu, lắc mạnh hoặc siết tay quá chặt; bắt tay chiếu lệ, hời hợt;...



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ VỚI NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN BẢO VỆ

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí việc làm)
- Tìm hiểu lí do tới khám
- Hướng dẫn quy trình KCB: lấy phiếu, xếp sổ khám bệnh...
- Chỉ dẫn người bệnh đến các khoa/phòng bộ phận cần thiết
- Tìm hiểu các nhu cầu khác của người bệnh
- Giải đáp các thắc mắc khác của người bệnh

YÊU CẦU VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Mặc trang phục theo đúng quy định;
- Thái độ nhiệt tình; thân thiện, lịch sự;
- Luôn sẵn lòng giúp người bệnh dù việc nhỏ nhất.
- Luôn có mặt đúng vị trí qui định, đảm bảo tư thế, tác phong làm việc chuyên nghiệp tạo hình ảnh đẹp (*không ngồi gác chân lên ghế, ngủ gật, gục đầu xuống bàn, trông mệt mỏi, thiếu ngủ...*).

Ý NGHĨA

- Người bệnh cảm thấy thân thiện, thoải mái, có ấn tượng tốt và hài lòng ngay những giờ phút đầu tiên khi đến cơ sở y tế.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi Người bệnh đến cổng bệnh viện.



TÌNH HUỐNG

- Chào Bác! Tôi là Nam, nhân viên bảo vệ của Bệnh viện. Bác cần giúp đỡ gì không ạ...
- Xin mời người nhà lấy số xe và để xe vào chỗ quy định.
- Xin mời Bác vào khoa khám bệnh rồi đến bàn tiếp đón để nhân viên y tế hướng dẫn Bác làm các thủ tục khám chữa bệnh.
- Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN HƯỚNG DẪN

(hoặc tình nguyện viên...)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người bệnh
- Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí việc làm)
- Tìm hiểu lí do tới khám
- Hướng dẫn quy trình KCB: lấy phiếu, xếp sổ khám bệnh...
- Chỉ dẫn người bệnh đến các khoa/phòng bộ phận cần thiết
- Tìm hiểu các nhu cầu khác của người bệnh
- Giải đáp các thắc mắc khác của người bệnh trong khả năng có thể

YÊU CẦU VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Lịch sự, ân cần và chủ động nhanh chóng hướng dẫn người bệnh các thủ tục khám và nhập viện.
- Luôn sẵn lòng giúp NB dù chỉ là việc nhỏ nhất.
- Đưa NB nặng đến nơi khám, xét nghiệm. Hỗ trợ điều dưỡng đưa NB vào khoa điều trị nội trú.
- Hướng dẫn cách đi đến các phòng khám, xét nghiệm, thăm dò hoặc làm các thủ tục hành chính, có BHYT hoặc không có BHYT, nơi xét nghiệm, khám bệnh và nơi điều trị,...
- Hướng dẫn cách sử dụng các khu nhà vệ sinh, thang máy... (khi cần thiết).

Ý NGHĨA

- Người bệnh cảm thấy thân thiện, thoải mái, có ấn tượng tốt và hài lòng ngay những giờ phút đầu tiên khi đến cơ sở y tế.



THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi có người bệnh cần hướng dẫn.
- Khi người bệnh làm các thủ tục đăng ký KCB (trừ trường hợp cấp cứu)

TÌNH HUỐNG

- Chào Bác! Cháu là Hương, nhân viên hướng dẫn của Bệnh viện, Bác cần giúp đỡ gì không ạ?
- Xin mời Bác đi thẳng 10m tới phòng khám Tim mạch để đăng ký khám bệnh ạ!
-
- Cảm ơn Bác! Chào Bác.





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

(Tại Khu vực/bộ phận tiếp đón, cung cấp thông tin)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí việc làm)
- Tìm hiểu lí do tới khám
- Đề nghị đứng trật tự, đứng theo hàng, quan sát để phân loại người bệnh, người già, trẻ em để ưu tiên.
- Hỏi xem người bệnh có thẻ BHYT hay không? Nếu có đề nghị trình (giấy chuyển viện, thẻ BHYT, CMND...)
- Hướng dẫn quy trình KCB: lấy phiếu, xếp sổ khám bệnh...
Chỉ dẫn người bệnh đến các khoa/phòng bộ phận cần thiết
- Tìm hiểu, giải đáp các thắc mắc, nhu cầu khác của người bệnh

YÊU CẦU VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Thái độ lịch sự, ân cần, chu đáo, cảm thông, chia sẻ, thân thiện với người bệnh và người nhà người bệnh.
- Tác phong nhanh nhẹn, chủ động và chuyên nghiệp trong việc hướng dẫn cụ thể các thủ tục hành chính và quy trình khám chữa bệnh...
- Câu nói phải có chủ ngữ. Chủ động gọi tên riêng của người bệnh. Sử dụng những ngôn ngữ có lời và không lời.
- Chủ động phối hợp với nhân viên, bộ phận khác để hỗ trợ người bệnh được thực hiện các thủ tục một cách nhanh nhất, giảm phiền hà cho NB.
- Tránh nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi tiếp đón người bệnh.
- Lắng nghe và giải thích cặn kẽ với những thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phải phù hợp + Nếu NB nặng, cấp cứu: hỏi các câu hỏi ngắn.
+ Nếu NB thông thường: có thể hỏi cụ thể hơn



Ý NGHĨA

- Tạo ấn tượng để người bệnh cảm thấy thân thiện, hài lòng ngay từ khi mới vào viện

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi Người bệnh đến khám và liên hệ.

TÌNH HUỐNG

- Chào Bác! Cháu là Lan, nhân viên tiếp đón, Bác cần giúp đỡ gì không ạ?
- Xin phép được xem các giấy tờ của Bác!
- Xin mời Bác vào quầy số 1 để lấy số, sau đó mời Bác ngồi tại ghế chờ tới lượt khám. Sau khi vào khám, cháu sẽ tiếp tục hướng dẫn cho Bác.
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!





GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN HÀNH CHÍNH/TÀI CHÍNH

(Tại khu vực làm thủ tục nhập/xuất viện)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Hướng dẫn người bệnh xếp phiếu, chờ đến lượt
- Mời người bệnh vào phòng cung cấp dịch vụ
- Hướng dẫn quy trình, thủ tục hành chính/tài chính
- Hướng dẫn chế độ chính sách, thủ tục hành chính/tài chính
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi
- Giải thích những thắc mắc của người bệnh liên quan đến thủ tục hành chính/tài chính

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thái độ đúng mực, nhẹ nhàng lịch sự.
- Tác phong nhanh nhẹn, chủ động và chuyên nghiệp, hướng dẫn cụ thể cho người bệnh các thủ tục nhập, xuất viện, đóng tiền viện phí...
- Chủ động liên hệ và phối hợp với nhân viên, bộ phận khác để hỗ trợ người bệnh được thực hiện các thủ tục một cách nhanh, chính xác nhất, giảm thiểu thắc mắc, giảm phiền hà, bức xúc cho người bệnh.
- Lắng nghe và giải thích cặn kẽ với những thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phải phù hợp với mức độ bệnh nặng của người bệnh (trường hợp cấp cứu)
- Tránh nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi đang giao tiếp với người bệnh.



Ý NGHĨA

- Thể hiện tính chuyên nghiệp, giảm thiểu thời gian chờ đợi, tạo sự hài lòng cho người bệnh.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi có NB có yêu cầu.

TÌNH HUỐNG

Người bệnh làm thủ tục đóng viện phí tại quầy thu ngân.

- Chào Bác! Cháu là Lan, nhân viên thu ngân, Bác cần giúp đỡ gì không ạ?
- Xin phép được xem các giấy tờ của Bác!
- Xin mời Bác vào phòng số 1 để đăng ký KCB.
- Đây là biên lai thu tiền viện phí của bác, tổng số tiền phải nộp là... đồng. Bác nộp tại quầy này và đến các phòng khám được ghi trên phiếu để được xét nghiệm tiếp.
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Tại khoa/phòng khám bệnh)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi tên người bệnh.
- Giới thiệu tên của bản thân và hỏi thông tin người bệnh
- Hướng dẫn người bệnh chờ khám
- Gọi người bệnh vào khám
- Theo dõi các chỉ dấu sinh tồn: Đo huyết áp, cân nặng, nhiệt độ, nhịp thở ...
- Chỉ dẫn đến các khu vực xét nghiệm cận lâm sàng
- Hướng dẫn các thủ tục hành chính
- Hướng dẫn người bệnh chờ đọc kết quả cận lâm sàng
- Hướng dẫn người bệnh ra khu vực phát thuốc/mua thuốc *
- Hướng dẫn BN về chế độ ăn uống, tập luyện...*
- Dặn dò tái khám*
- Tìm hiểu, giải đáp các nhu cầu, thắc mắc khác của người bệnh

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thực hiện đầy đủ quy trình chuyên môn đối với người bệnh để giúp bác sĩ khám đạt kết quả tốt.
- Tránh nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi tiếp đón người bệnh.
- Chủ động liên hệ với các khoa phòng khác theo chỉ đạo của bác sĩ.
- Động viên, săn sàng giúp đỡ người bệnh ngay khi cần thiết.
- Câu nói phải có chủ ngữ, tác phong lịch sự thân thiện
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh nặng của người bệnh (trường hợp cấp cứu):

* Khi người bệnh có chỉ định điều trị ngoại trú.



- + Nếu NB nặng, cấp cứu: hỏi các câu hỏi ngắn.
- + Nếu NB thông thường: có thể hỏi cụ thể hơn.

Y NGHĨA

- Thể hiện tính chuyên nghiệp, giảm thiểu thời gian chờ đợi, tạo sự hài lòng cho người bệnh.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi có người bệnh vào viện/khoa.
- Khi thăm khám, làm các xét nghiệm hoặc các thủ thuật cho người bệnh.

TÌNH HUỐNG

- Chào Bác! Cháu tên là Hoa, Điều dưỡng của Khoa khám bệnh! (hoặc Chào Bác).
- Bác cho hỏi họ tên của Bác là gì ạ? Bác bao nhiêu tuổi ạ.
- Xin bác chuyển cho tôi tất cả giấy tờ khám chữa bệnh và các hồ sơ cũ mà bác có.
- Bác vui lòng nằm xuống để cháu đo mạch, nhiệt độ, huyết áp cho Bác ạ.
- Cháu mời Bác nằm xuống để cháu mời bác sĩ đến khám cho Bác ạ.
- Xin mời bác ra quầy số 1 đóng tiền, sau đó đến các phòng thăm dò tương ứng mà tôi đã ghi chú trên mỗi phiếu. Các kết quả sẽ được trả về phòng này nên sau khi kết thúc khám và thăm dò, mời bác quay về đây chờ bác sĩ kết luận ạ.
- Xin bác cho tôi số điện thoại để tiện liên hệ^{2*}. Cảm ơn Bác An! Chào Bác!

* Trong trường hợp cần thiết, đảm bảo liên hệ kịp thời theo yêu cầu của điều trị



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Tại khoa điều trị)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Thăm hỏi sức khỏe
- Thăm khám lâm sàng: đo nhiệt độ, đo huyết áp...
- Hướng dẫn cách dùng thuốc (*liều dùng, cách dùng và tác dụng của các thuốc*), Những vấn đề cần theo dõi và chú ý trong quá trình dùng thuốc; Đảm bảo 5 đúng (*Đúng Người bệnh, đúng thuốc, đúng đường dùng, đúng liều, đúng thời gian*)
- Thông báo với người bệnh trước khi tiến hành chăm sóc, điều trị (tiêm, truyền,...).
- Yêu cầu và đề nghị người bệnh hợp tác
- Hướng dẫn về tuân thủ điều trị:
 - + Chế độ ăn, sử dụng thuốc, tập luyện; các nội quy mà người bệnh/người nhà cần thực hiện (*giờ thăm bệnh, giờ khám...*)
 - + Các nội quy của khoa, phòng, các khu vực trong khoa điều trị (*nhà vệ sinh, nhà ăn, phòng bác sĩ...*).
 - + Các thủ tục hành chính, tài chính liên quan đến điều trị.
- Giải đáp thắc mắc của người bệnh trong quá trình điều trị
- An ủi động viên người bệnh
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi

KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

- Thực hiện đúng các quy trình thao tác chuyên môn một cách thận trọng tỉ mỉ, chính xác và thông báo ngay cho bác sĩ điều trị khi thấy có dấu hiệu, triệu chứng bệnh bất thường.



- Luôn gọi tên riêng của người bệnh khi giao tiếp. Thái độ luôn ân cần, động viên để người bệnh tuân thủ điều trị, chấp hành tốt nội quy bệnh viện.
- Câu nói phải có chủ ngữ, xưng hô phù hợp; Trả lời các câu hỏi của người bệnh, người nhà người bệnh và khách tới thăm với thái độ nhiệt tình, quan tâm và lịch sự.
- Thông tin giao tiếp cần ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu và phù hợp với mức độ bệnh cũng như hoàn cảnh thực tế.
- Khi người bệnh có cảm giác lo sợ, buồn rầu hoặc đau đớn,... phải kịp thời thăm hỏi, động viên, chia sẻ với người bệnh.





Đồng thời, báo cáo ngay cho bác sĩ điều trị biết.

- Luôn sẵn lòng giúp người bệnh dù chỉ là việc nhỏ nhất.
- Phải bình tĩnh trong mọi tình huống tiếp xúc.

*** Chú ý:** Điều dưỡng phải trực tiếp cùng với Bác sĩ điều trị xem xét sát sao diễn biến bệnh tình của người bệnh mà mình được phân công.

Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự hài lòng của người bệnh đối với CBYT và Bệnh viện;
- Giúp người bệnh thực hiện tốt y lệnh và tăng kết quả điều trị.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Trước khi thăm khám, chăm sóc, đo mạch, đo huyết áp, phát thuốc, tiêm, truyền.

TÌNH HUỐNG: *Khi thực hiện y lệnh tại các buồng bệnh.*

- Chào các bác! Cháu là Điều dưỡng Hoa. Hôm nay cháu được phân công chăm sóc ở phòng này (*Nếu là lần đầu chăm sóc cho người bệnh*).
- Mời các Bác về giường của mình và mặc quần áo của bệnh viện.
- Cháu sẽ kiểm tra mạch, nhiệt độ, huyết áp cho các bác và phát thuốc.





- Cháu sẽ thực hiện chăm sóc với từng bác theo thứ tự ghi trong sổ (trừ trường hợp người bệnh có dấu hiệu khác thường, phải ưu tiên mong được các Bác thông cảm).

* Lần lượt, chăm sóc từng người bệnh theo thứ tự ghi trong sổ theo dõi người bệnh:

- Mời Bác Nguyễn Văn A, 60 tuổi, giường số 32 phòng 312.
- Bác cứ nằm thoải mái, vén cao tay áo để cháu đo Mạch, Nhiệt độ, Huyết áp cho Bác (mặt của Điều dưỡng quay về phía người bệnh và luôn theo dõi cử chỉ của người bệnh).
- Hôm nay huyết áp của bác trong giới hạn bình thường. Bệnh của Bác đã đỡ nhiều, Bác đừng quá lo lắng.
- Sau đây, mời Bác uống thuốc! Nước của bác đây...!
- Bác nghỉ ngơi nhé, nếu thấy có gì khó chịu, xin Bác báo lại ngay cho cháu hoặc Bác sĩ.. nhé. Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Tại khu vực xét nghiệm cận lâm sàng)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Hướng dẫn người bệnh xếp phiếu, chờ đến lượt
- Mời người bệnh vào phòng cung cấp dịch vụ
- Hướng dẫn người bệnh quy trình, cách thức thực hiện lấy mẫu xét nghiệm (Tại khoa xét nghiệm)
- Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và phối hợp thực hiện (Tại khoa chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng)
- Hẹn lịch, địa điểm trả kết quả
- An ủi, động viên người bệnh
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi
- Giải đáp các thắc mắc của người bệnh

YÊU CẦU VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

- Thực hiện đầy đủ quy trình chuyên môn theo quy định và y lệnh của bác sĩ.
- Không nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi đang làm việc.
- Chủ động liên hệ với các khoa phòng khác để hỗ trợ người bệnh khi cần.
- Luôn tôn trọng, động viên, giúp đỡ người bệnh ngay khi cần thiết.
- Câu nói có chủ ngữ, tác phong, lịch sự thân thiện.
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phải phù hợp với mức độ bệnh nặng của người bệnh (Trừ trường hợp cấp cứu)
 - + *Người bệnh nặng, cấp cứu: hỏi các câu hỏi ngắn (hoặc người nhà).*
 - + *Nếu Người bệnh thông thường: có thể hỏi cụ thể hơn.*



Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự hài lòng của người bệnh đối với CBYT và Bệnh viện;
- Giúp người bệnh yên tâm, hợp tác tốt y lệnh.

TÌNH HUỐNG: *Khi lấy máu xét nghiệm cho người bệnh.*

- Mời Bác Nguyễn Văn A! Cháu tên là Hoa, Điều dưỡng của Khoa xét nghiệm!
- Bác vui lòng nằm xuống để cháu cố định ven và lấy máu xét nghiệm cho Bác ạ.
- Bây giờ, cháu sẽ dùng kim để lấy máu xét nghiệm cho Bác... Bác yên tâm, việc lấy máu sẽ rất nhẹ nhàng, Bác đừng lo lắng nhé.
- Việc lấy máu đã xong, Bác gập tay lại và nằm 1 lát rồi từ từ ngồi dậy, Bác nhé!
- Kết quả Xét nghiệm máu của bác sẽ có trong vòng 2 giờ tới và sẽ được tự động chuyển về cho Bác sĩ khám. Bây giờ mời Bác tiếp tục đi làm các xét nghiệm thăm dò khác và trở lại phòng khám ban đầu để Bác sĩ kết luận bệnh và điều trị cho Bác. Cảm ơn Bác.





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Khi tư vấn cho người bệnh làm thủ thuật/phẫu thuật)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người bệnh.
- Giới thiệu tên của bản thân và hỏi thông tin người bệnh.
- Giải thích cho người bệnh về những nội dung cần chú ý để chuẩn bị cho việc phẫu thuật/thủ thuật.
- Giải thích cho người bệnh về những nội dung cần chú ý trước khi phẫu thuật/thủ thuật và đề nghị người bệnh ký cam kết đồng ý.
- Thông báo kết thúc.
- Chào và cảm ơn người bệnh.

YÊU CẦU KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Câu nói phải có chủ ngữ, tác phong lịch sự thân thiện.
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh.
- Luôn động viên với thái độ tôn trọng, ân cần, lịch sự, tạo tâm lý thoải mái, yên tâm và tin tưởng cho người bệnh.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Trước khi tiến hành phẫu thuật/thủ thuật.

Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự yên tâm, tâm lý tốt cho người bệnh trước khi phẫu thuật;
- Người bệnh hài lòng, phối hợp với thầy thuốc, giúp tăng kết quả điều trị.



TÌNH HUỐNG

- Chào Bác Nguyễn văn A! Cháu là Điều dưỡng Hoa, sẽ hướng dẫn Bác những việc cần chuẩn bị cho cuộc phẫu thuật. Bác thấy trong người thế nào?
- -Bác có thể cho cháu tên của người nhà sẽ trực tiếp chăm sóc Bác để tiện liên hệ khi cần thiết ạ!
- Bác cố gắng thực hiện tốt những nội dung cháu đã hướng dẫn cho Bác. Bác cứ yên tâm nghỉ ngơi, 8h ngày mai sẽ có điều dưỡng đưa bác tới phòng phẫu thuật (*hoặc mời Bác có mặt ở bàn đón tiếp người bệnh, ...*).
- Mong nhận được sự hợp tác và đồng ý cam kết của Bác và gia đình!
- Chào bác! Chúc bác mọi điều tốt lành.





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Khi người bệnh ra viện/chuyển viện)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người bệnh.
- Giới thiệu tên của bản thân và hỏi thông tin người bệnh.
- Giải thích lý do người bệnh được ra viện hoặc chuyển viện.
- Xác định đúng tên, kiểm tra đúng và đủ các giấy tờ, thông tin của người bệnh.
- Hướng dẫn, tư vấn cho người bệnh những thủ tục cần làm và nội dung cần chú ý về sức khỏe khi ra viện.
- Chào chia tay và cảm ơn người bệnh.

YÊU CẦU KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Câu nói phải có chủ ngữ, tác phong lịch sự thân thiện.
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh.
- Thể hiện thái độ tôn trọng, ân cần, lịch sự
- Lắng nghe và giải đáp các phản hồi của NB, người nhà, thái độ tích cực, hợp tác.
- Giúp đỡ người bệnh lúc xuất viện;

Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự hài lòng của người bệnh đối với CBYT và Bệnh viện;
- Giúp NB thực hiện tốt y lệnh và tăng kết quả điều trị.
- Góp phần xây dựng thương hiệu Bệnh viện.

TÌNH HUỐNG

- Chào Bác An! Cháu là Điều dưỡng Hoa, rất vui vì bác đã ổn định và được ra viện hôm nay?



- Xin gửi Bác các giấy tờ để chuẩn bị làm thủ tục ra viện cho Bác.
- Bác cần tái khám, ăn uống và rèn luyện sức khỏe theo lời dặn của Bác sĩ! Các thông tin đã được ghi cụ thể trong sổ khám bệnh (hoặc đơn thuốc).
- Đây là số điện thoại của Bác sĩ ... , khi cần hỏi hoặc tư vấn, Bác có thể gọi vào số máy này.
- Cảm ơn Bác An! Chúc Bác luôn mạnh khỏe. Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Khi người bệnh tiên lượng nặng/tử vong)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người nhà người bệnh. Giới thiệu tên của điều dưỡng.
- Giải thích mục đích cuộc tiếp xúc và Hỏi xem người nhà người bệnh có sẵn sàng nhận thông tin không.
- Hướng dẫn người nhà người bệnh hợp tác trong khi thực hiện quy trình chuyên môn cho người bệnh.
- Thông báo kết thúc. Chào người nhà người bệnh.

YÊU CẦU KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Câu nói phải có chủ ngữ, thể hiện sự đồng cảm.
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu về diễn biến của người bệnh.
- Thể hiện thái độ tôn trọng, ân cần.
- Luôn thông báo rằng CBYT luôn sẵn sàng giúp đỡ NNNB.
- Giải thích những thắc mắc của NNNB
- Thể hiện thái độ tôn trọng; động viên người nhà người bệnh.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi người bệnh có tiên lượng nặng (hoặc tử vong).
- Khi bắt đầu thấy tình hình người bệnh diễn biến nặng
- Khi chăm sóc và giải quyết các thủ tục cần thiết cho người bệnh



TÌNH HUỐNG

- Chào Bác...! Cháu là Điều dưỡng Hoa, đang chăm sóc trực tiếp cho bác An?
- Xin được trao đổi với Bác một số thông tin về người bệnh An!
- Chúng cháu đã cố gắng cứu chữa nhưng do bệnh của Bác An quá nặng nên không qua khỏi, xin được chia sẻ cùng gia đình!
- Chúng cháu xin phép được hướng dẫn gia đình một số điều cần lưu ý khi làm các thủ tục cho Bác An.
- Một lần nữa, xin thay mặt tập thể thầy thuốc của Khoa Nội được chia buồn cùng Gia đình!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại phòng khám bệnh)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí việc làm)
- Khai thác dấu hiệu, triệu chứng bệnh
- Khai thác tiền sử bệnh
- Thăm khám lâm sàng
- Hướng dẫn, giải thích về các xét nghiệm cận lâm sàng cần phải thực hiện (nếu có)
- Đọc và giải thích các kết quả cận lâm sàng
- Thông báo cho người bệnh/người nhà về tình trạng bệnh
- Hướng dẫn cách dùng thuốc
- Tìm hiểu, giải đáp các nhu cầu, thắc mắc khác của người bệnh

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thái độ ân cần, lịch sự, bình tĩnh và luôn tôn trọng, động viên người bệnh, người nhà người bệnh.
- Thăm khám toàn diện và hướng dẫn người bệnh phối hợp với bác sĩ.
- Nhanh chóng chẩn đoán, ra y lệnh phù hợp với điều trị;
- Câu nói phải có chủ ngữ, xưng hô thích hợp, luôn gọi tên riêng của người bệnh khi thăm khám.
- Lắng nghe và giải đáp thắc mắc của người bệnh.
- Thông tin trao đổi cần ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu. Kiểm tra lại việc người bệnh đã hiểu nội dung vừa cung cấp;
- Sử dụng câu hỏi đóng để khẳng định; câu hỏi mở để làm rõ; Câu hỏi đối chứng để kiểm chứng các thông tin của người bệnh.

Ý NGHĨA

- Tạo sự tin cậy, tôn trọng, thân thiện với người bệnh.
- Thể hiện trình độ chuyên môn, hình ảnh đẹp của người thầy thuốc.



THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Khi thăm khám hoặc các thủ thuật cho người bệnh.

TÌNH HUỐNG

- Chào Bác! Tôi là bác sĩ Tuấn, Khoa khám bệnh.
- Xin cho biết lý do vì sao Bác phải vào viện!
- Thông tin mà bác cung cấp cần được ghi vào Bệnh án, chúng tôi sẽ có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin. Bác đồng ý chứ?
-
- Bác hãy kể thêm về những lần đau trước, những lần đó đã điều trị như thế nào? Bác cho rằng mình thường đau nhiều về đêm đúng không?
-
- Chúng ta vừa trao đổi khá nhiều thông tin, vậy bác có thể tóm tắt lại những việc bác cần làm không?
- Bệnh của Bác cần làm thêm một số xét nghiệm để giúp chẩn đoán bệnh. Điều dưỡng Hoa sẽ hướng dẫn cụ thể các việc cần làm. Sau khi làm xong xét nghiệm, mời Bác quay trở lại Phòng này chờ. Kết quả xét nghiệm của Bác sẽ được tự động gửi về đây. Khi có đủ kết quả, chúng tôi sẽ mời Bác vào để kết luận và điều trị cho Bác. Bác đừng quá lo lắng nhé!
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại Khoa điều trị)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh, Giới thiệu tên của bác sĩ
- Thăm hỏi tình hình bệnh tật
- Thăm khám lâm sàng
- Trao đổi với người bệnh về phác đồ điều trị
- Hướng dẫn về sử dụng thuốc
- Hướng dẫn về chế độ dinh dưỡng, luyện tập
- An ủi động viên người bệnh
- Giải đáp thắc mắc của người bệnh trong quá trình điều trị
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thăm khám toàn diện và hướng dẫn người bệnh phối hợp với bác sĩ, tạo hiệu quả cao cho khám bệnh.
- Kịp thời ra Y lệnh phù hợp với điều trị; Hướng dẫn điều dưỡng thực hiện y lệnh và giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh.
- Thông tin cung cấp cần ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh; Giao tiếp bằng cả ngôn ngữ có lời và không lời.
- Lắng nghe và giải đáp thắc mắc của người bệnh về bệnh tình để người bệnh hiểu rõ quá trình diễn biến bệnh của mình và biết được những nội dung cụ thể về chăm sóc sức khỏe.
- Kiểm tra lại việc người bệnh đã hiểu nội dung vừa cung cấp.
- Luôn thể hiện thái độ tôn trọng, quan tâm, ân cần với người bệnh.



Ý NGHĨA

- Tạo sự tôn trọng, thân thiện, tin cậy của người bệnh với Bác sĩ và Bệnh viện.
- Thể hiện sự chuyên nghiệp, trình độ chuyên môn của bác sĩ.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Khi thăm khám cho người bệnh.

TÌNH HUỐNG

- Chào các bác! Hôm nay Bác thấy trong người thế nào?
- Xin phép được khám bệnh cho Bác!
- Xin mời Bác nằm xuống, vén cao áo để tôi khám bụng cho Bác!
- Bác nói kỹ hơn về cơn đau bụng tối hôm qua!
- Bác có thể kể thêm về những gì bác thấy khó chịu....
-
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!





KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA KỸ THUẬT VIÊN/BÁC SĨ

(Tại khu vực cận lâm sàng)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Giải thích trước khi thực hiện các thao tác cận lâm sàng
- Thực hiện lấy máu, bệnh phẩm, chẩn đoán hình ảnh,....
- An ủi động viên người bệnh
- Hẹn lịch trả kết quả
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi
- Giải đáp các thắc mắc của người bệnh

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Giao tiếp với thái độ tôn trọng, ân cần, lịch sự, tạo tâm lý thoải mái, yên tâm và tin tưởng cho người bệnh.
- Cung cấp thông tin cần thiết nhất, ngắn gọn, dễ hiểu, chính xác để người bệnh yên tâm, đỡ lo lắng và hợp tác.

Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự yên tâm, chuẩn bị tâm lý tốt cho người bệnh trước khi làm xét nghiệm;
- Giúp người bệnh hợp tác tốt trong quy trình chuyên môn.





THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Khi làm xét nghiệm thăm dò cho người bệnh.

TÌNH HUỐNG

(Khi xét nghiệm chẩn đoán hình ảnh cho người bệnh)

- Mời Bác Nguyễn Văn A, 60 tuổi.
- Mời bác thay áo, tháo bỏ vòng cổ, khuyên tai... Sau đó, mời Bác đứng áp sát vào máy... (hướng dẫn cụ thể đối với từng xét nghiệm phù hợp).
- Xét nghiệm của Bác đã xong, cảm ơn các Bác. Mời Bác về phòng đợi. Kết quả xét nghiệm của Bác, chúng cháu sẽ gửi về Khoa của Bác.
- Cảm ơn Bác An. Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Khi người bệnh làm thủ thuật/phẫu thuật)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người bệnh. Giới thiệu tên của bác sĩ và hỏi thông tin người bệnh.
- Giải thích cho người bệnh mục đích, lợi ích, nguy cơ, dự kiến các bước thực hiện phẫu thuật/thủ thuật.
- Giải thích cho người bệnh về những nội dung cần chú ý trước khi phẫu thuật/thủ thuật và đề nghị người bệnh ký cam kết đồng ý.
- Thông báo kết thúc. Chào và cảm ơn người bệnh.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Luôn đồng viên người bệnh với thái độ tôn trọng, ân cần, lịch sự, tạo tâm lý thoải mái, yên tâm và tin tưởng cho người bệnh.
- Cung cấp thông tin cần thiết nhất: lí do, chẩn đoán, cách thức phẫu thuật, thời gian phẫu thuật và những tiên lượng, rủi ro có thể xảy ra trước và sau phẫu thuật và tư vấn giúp người bệnh an tâm, đỡ lo lắng hơn.
- Bảo đảm sự kín đáo và tôn trọng người bệnh khi làm thủ thuật.
- Thể hiện thái độ thông cảm, đồng viên khi người bệnh lo sợ và đau.
- Nếu hoãn hoặc tạm ngừng phẫu thuật, thủ thuật phải giải thích rõ lý do cho người bệnh hoặc người nhà người bệnh.
- Cần quan tâm đến tâm lý của NB sống ở vùng nông thôn, kinh tế khó khăn, học vấn thấp trước khi phẫu thuật)

• Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự yên tâm, chuẩn bị tâm lý tốt cho người bệnh trước khi phẫu thuật;



- Giúp người bệnh hợp tác thực hiện tốt y lệnh và tăng kết quả điều trị.

THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Trước ngày phẫu thuật/thủ thuật.
- Ngay trước khi bắt đầu tiến hành phẫu thuật/thủ thuật

TÌNH HUỐNG

- Chào Bác An! Tôi là bác sĩ Hùng Khoa Phẫu thuật
- Lịch phẫu thuật của Bác đã được Bệnh viện bố trí vào 8h ngày mai.
- Bệnh của Bác nên được phẫu thuật, đó là phương pháp điều trị tốt nhất, Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giúp bác mau lành bệnh, Bác đừng quá lo lắng nhé!
- Tôi sẽ hướng dẫn Bác một số điều cần lưu ý trước khi phẫu thuật.
- 7h sáng mai, Điều dưỡng của Khoa sẽ đưa bác tới phòng phẫu thuật. Sau khi được bác sĩ gây mê (mê), Bác sẽ không cảm thấy đau và cuộc phẫu thuật sẽ diễn ra thuận lợi. Bác an tâm và tin tưởng vào trình độ chuyên môn của các bác sĩ. Chúc Bác An mau lành bệnh.
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Khi người bệnh ra viện/chuyển viện)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người bệnh. Giới thiệu tên của bản thân và hỏi thông tin người bệnh.
- Giải thích lý do người bệnh được ra viện hoặc chuyển viện.
- Hướng dẫn người bệnh hợp tác trong khi thực hiện quy trình chuyên môn.
- Hướng dẫn, tư vấn cho người bệnh những thủ tục cần làm và nội dung cần chú ý về sức khỏe khi ra viện.
- Lắng nghe người bệnh nói; không quên hỏi về ý kiến đóng góp của người bệnh.
- Chào và cảm ơn người bệnh.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Câu nói phải có chủ ngữ, tác phong lịch sự thân thiện.
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu;
- Kiểm tra lại việc người bệnh đã hiểu nội dung vừa cung cấp;
- Lắng nghe người bệnh nói bằng cả ngôn ngữ có lời và không lời;
- Luôn sẵn lòng giúp NB dù chỉ việc nhỏ nhất.
- Giúp đỡ người bệnh lúc xuất viện.

Ý NGHĨA

- Tạo niềm tin, sự hài lòng của người bệnh đối với CBYT và Bệnh viện;
- Giúp người bệnh yên tâm, thực hiện tốt y lệnh của bác sĩ về chế độ chăm sóc sức khỏe tại nhà.



THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Khi người bệnh làm thủ tục ra viện; chuẩn bị xuất viện.

TÌNH HUỐNG *Người bệnh được ra viện*

- Chào Bác An! (hoặc Chúc mừng Bác An)
- Bệnh của Bác đã ổn định (khỏi), hôm nay Bác được ra viện.
- Khi về Bác cần tiếp tục uống thuốc theo đơn thuốc, chú ý chế độ ăn, uống, sinh hoạt và rèn luyện sức khỏe.
- Lịch tái khám của Bác đã được ghi cụ thể trong sổ, Bác nhớ đi khám đúng hẹn!
- Ngoài ra, chúng tôi mong muốn được nghe và tiếp thu góp ý của Bác và gia đình về công tác KCB và thái độ phục vụ của đội ngũ CBYT bệnh viện trước khi Bác ra viện!
- Gửi Bác Sổ điện thoại của Khoa, khi cần tư vấn về sức khỏe, Bác có thể gọi và chúng tôi sẽ tư vấn cho Bác.
- Cảm ơn Bác An! Chúc Bác luôn mạnh khỏe. Chào Bác!





GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Khi người bệnh tiên lượng nặng/tử vong)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người nhà người bệnh. Giới thiệu tên của Bác sĩ;
- Giải thích mục đích cuộc tiếp xúc và luôn thăm dò thái độ người nhà người bệnh khi tiếp nhận thông tin.
- Hướng dẫn người nhà người bệnh hợp tác trong khi thực hiện quy trình chuyên môn cho người bệnh.
- Thông báo kết thúc.
- Chào, động viên, an ủi người nhà người bệnh.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Hết lòng cứu chữa người bệnh với tinh thần “còn nước còn tát”. Luôn theo dõi sát sao, theo dõi tiên lượng người bệnh và hướng xử trí.
- Luôn có thái độ cảm thông, chia sẻ động viên người nhà người bệnh khi lo lắng và đau đớn.
- Luôn thông báo kịp thời cho người nhà người bệnh biết diễn biến của bệnh.
- Lắng nghe nguyện vọng của người nhà người bệnh để có phương pháp giúp đỡ, hỗ trợ khi cần thiết.
- Luôn sẵn lòng giúp người nhà người bệnh dù chỉ là việc nhỏ nhất.
- Trong quá trình điều trị tại viện, nếu biết hoàn cảnh người bệnh khó khăn có thể xin hỗ trợ của bệnh viện tạo điều kiện giúp đỡ cho gia đình người bệnh.

Ý NGHĨA

- Chuẩn bị tâm lý cho người nhà người bệnh sẵn sàng đón nhận tình huống xấu có thể xảy ra.
- Động viên, chia sẻ với người nhà người bệnh trước nỗi đau, mất mát, khó khăn.



THỜI ĐIỂM ÁP DỤNG

- Chủ động ngay khi người bệnh có tiên lượng nặng (hoặc tử vong).

TÌNH HUỐNG ÁP DỤNG:

- Chào Bác ...! Tôi là Hùng, Bác sĩ điều trị cho người bệnh An?
- Xin được trao đổi với Bác một số thông tin về người bệnh An! Tình hình bệnh của Bác An đang diễn biến nặng...
- Bệnh viện và tập thể Khoa Nội đã làm tất cả những gì tốt nhất cho Bác An nhưng do bệnh của Bác An quá nặng nên không thể hồi phục được! Chúng tôi e ngại rằng, bệnh của Bác An sẽ không qua được, gia đình có đề nghị gì không? Về phía Bệnh viện và Khoa, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để điều trị cho Bác An và giúp đỡ gia đình.

Nếu bệnh nhân đã tử vong:

- Chúng tôi xin chia buồn cùng với gia đình. Xin phép được hướng dẫn gia đình một số điều cần thiết cho Bác An.
- Một lần nữa, xin thay mặt tập thể thầy thuốc của Khoa Nội được chia buồn cùng Gia đình.





DANH MỤC CÁC BẢNG KIỂM KIỂM TRA, GIÁM SÁT GIAO TIẾP ỨNG XỬ

BẢNG KIỂM LƯỢNG GIÁ VỀ KỸ NĂNG NÓI VÀ LẮNG NGHE

STT	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
1	Chào và hỏi tên người bệnh, giới thiệu tên bác sĩ. Phong cách nói chuyện lịch sự thân thiện	Tạo quan hệ tốt với người bệnh, thể hiện tôn trọng người bệnh	Câu nói có chủ ngữ, đúng ngữ pháp				
2	Cách xưng hô thích hợp với người bệnh	Tạo cảm giác an toàn, thân thiện	Xưng hô phù hợp với độ tuổi, quan hệ xã hội của người bệnh				
3	Nói chính xác, rõ ràng, đầy đủ và logic	Người bệnh dễ hiểu được thông tin	Thông tin phải đúng, đủ, rõ ràng, đủ nghe				
4	Tốc độ nói, âm lượng vừa đủ	Người bệnh hiểu rõ thông tin	Tốc độ, âm lượng rõ ràng, đủ nghe				
5	Nói tập trung vào chủ đề chính, nhấn mạnh điểm quan trọng	Người bệnh hiểu đúng những thông tin chính. Người bệnh nhớ và thực hiện đúng những việc cần làm	Các nội dung chính, cốt lõi được cung cấp. Các thông tin quan trọng được nhấn mạnh				
6	Sử dụng từ ngữ phù hợp	Giúp người bệnh dễ hiểu	Dùng từ ngữ phù hợp, đúng ngữ pháp				



STT	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
7	Thể hiện sự lắng nghe	Khuyến khích người nói tiếp tục nói	Sử dụng ngôn ngữ không lời				
8	Không làm việc khác khi đang lắng nghe	Thể hiện sự tôn trọng người bệnh	Yên lặng để nghe người bệnh nói				
9	Không đột ngột ngắt lời người bệnh	Thể hiện sự tôn trọng người bệnh	Người bệnh nói được hết ý họ cần nói				
10	Kết hợp sử dụng ngôn ngữ không lời phù hợp. Chào và cảm ơn người bệnh khi kết thúc	Thông tin được thể hiện nhất quán bằng ngôn ngữ có lời và không lời	Ngôn ngữ không lời phù hợp với ngôn ngữ có lời				

Tổng điểm tối đa của bảng kiểm: 30

Quy định:

Không làm = 0 điểm

Làm sai, làm không đầy đủ = 1 điểm

Làm được nhưng chưa thành thạo = 2 điểm

Làm tốt, thành thạo = 3 điểm

Quy đổi sang thang điểm 10

0-3 điểm = 1	4-6 điểm = 2	7-9 điểm = 3	10-12 điểm = 4	13-15 điểm = 5
16-18 điểm = 6	19-21 điểm = 7	22-24 điểm = 8	25-27 điểm = 9	28-30 điểm = 10

Điểm kỹ năng của học viên: /10



BẢNG KIỂM LƯỢNG GIÁ VỀ KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI VÀ PHẢN HỒI

Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
1	Chào và hỏi tên người bệnh, giới thiệu tên bác sĩ.	Diễn đạt được mục đích cần hỏi	Ấn cần, thân thiện. Đặt được câu hỏi đúng kỹ thuật				
2	Hỏi từng câu một Đặt câu hỏi ngắn gọn, rõ nghĩa	Để người bệnh có thể nhớ câu hỏi và trả lời thông tin chính xác	Có thời gian dừng và đợi câu trả lời sau mỗi câu hỏi				
3	Câu hỏi phải dễ hiểu và phù hợp với trình độ hiểu biết của người bệnh	Đối tượng hiểu rõ câu hỏi và trả lời đúng	Người bệnh hiểu câu hỏi và trả lời đúng mục đích câu hỏi				
4	Đặt các câu hỏi đóng, mở, gợi ý phù hợp với mục đích cần hỏi	Để thu thập được đúng và đủ các thông tin từ người bệnh	Câu hỏi đơn giản và đúng kỹ thuật				
5	Sau khi hỏi phải dành thời gian cho người bệnh trả lời	Thể hiện sự tôn trọng và giúp có được câu trả lời đầy đủ	Dành thời gian cho người bệnh trả lời và lắng nghe hết câu trả lời của người bệnh				
6	CBYT tóm tắt lại những thông tin mà người bệnh vừa cung cấp	Kiểm tra lại thông tin từ người bệnh	Tóm tắt đúng và đủ thông tin				



Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
7	Bác sĩ đưa ra ý kiến của mình	Để người bệnh hiểu về vấn đề sức khỏe của họ	Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến vấn đề sức khỏe của người bệnh				
8	Bác sĩ kiểm tra lại nhận thức của người bệnh	Để xem người bệnh có hiểu hết những thông tin vừa trao đổi cùng bác sĩ không	Kiểm tra được nhận thức của người bệnh				
9	Bác sĩ trả lời những câu hỏi của người bệnh	Giải đáp mọi thắc mắc người bệnh về vấn đề sức khỏe đang quan tâm	Trả lời tất cả những câu hỏi của người bệnh rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu				
10	Kết hợp sử dụng ngôn ngữ không lời phù hợp. Chào và cảm ơn người bệnh khi kết thúc	Tăng hiệu quả khi giao tiếp	Thể hiện tốt ngôn ngữ không lời				

Tổng điểm tối đa của bảng kiểm: 30

Quy định:

Không làm = 0 điểm

Làm sai, làm không đầy đủ = 1 điểm

Làm được nhưng chưa thành thạo = 2 điểm

Làm tốt, thành thạo = 3 điểm

Quy đổi sang thang điểm 10

0-3 điểm = 1	4-6 điểm = 2	7-9 điểm = 3	10-12 điểm = 4	13-15 điểm = 5
16-18 điểm = 6	19-21 điểm = 7	22-24 điểm = 8	25-27 điểm = 9	28-30 điểm = 10

Điểm kỹ năng của học viên: /10



BẢNG KIỂM LƯỢNG GIÁ VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÔNG LỜI

Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
1	Môi trường giao tiếp phù hợp	Tạo sự thoải mái cho người bệnh	Địa điểm giao tiếp và môi trường giao tiếp xung quanh đúng tiêu chuẩn				
2	Quần áo, trang phục phù hợp	Thể hiện sự nghiêm túc, lịch sự và tôn trọng người bệnh	Quần áo trang phục phải gọn gàng, lịch sự theo đúng quy định				
3	Các phụ kiện đi kèm phù hợp	Thể hiện sự nghiêm túc, lịch sự	Các phụ kiện đi kèm trang phục phải đơn giản, lịch sự				
4	Cử chỉ, nét mặt, ánh mắt khi tiếp xúc với người bệnh phù hợp	Thể hiện sự quan tâm tới người bệnh	Sử dụng ngôn ngữ không lời phù hợp với ngôn ngữ có lời				
5	Sử dụng từ tượng thanh (nếu cần) phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp	Giúp tăng cường hiệu quả giao tiếp	Sử dụng tốt từ tượng thanh nếu cần				
6	Tiếp xúc về mặt thể chất giữa bác sĩ và người bệnh phù hợp	Giúp thăm khám lâm sàng được tốt	Người bệnh yên tâm và hợp tác				



Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
7	Giữ khoảng cách phù hợp với bác sĩ và người bệnh	Thể hiện sự tôn trọng người bệnh	Người bệnh yên tâm hợp tác				
8	Tư thế thăm khám phù hợp	Thể hiện sự tôn trọng người bệnh, tạo hình ảnh đẹp của người thầy thuốc	Người bệnh yên tâm hợp tác				
9	Kết hợp hài hòa ngôn ngữ không lời	Tăng hiệu quả giao tiếp	Sử dụng tốt ngôn ngữ không lời				
10	Kết hợp hài hòa ngôn ngữ không lời và có lời	Tăng hiệu quả giao tiếp	Sử dụng tốt ngôn ngữ có lời và không lời				

Tổng điểm tối đa của bảng kiểm: 30

Quy định:

Không làm = 0 điểm

Làm sai, làm không đầy đủ = 1 điểm

Làm được nhưng chưa thành thạo = 2 điểm

Làm tốt, thành thạo = 3 điểm

Quy đổi sang thang điểm 10

0-3 điểm = 1	4-6 điểm = 2	7-9 điểm = 3	10-12 điểm = 4	13-15 điểm = 5
16-18 điểm = 6	19-21 điểm = 7	22-24 điểm = 8	25-27 điểm = 9	28-30 điểm = 10

Điểm kỹ năng của học viên: /10



BẢNG KIỂM LƯƠNG GIÁ VỀ KỸ NĂNG HỎI BỆNH

Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
1	Chào và hỏi tên người bệnh, giới thiệu tên bác sĩ.	Tạo mối quan hệ chuyên môn với người bệnh	Ấn cần, thân thiện				
2	Giải thích mục đích của cuộc nói chuyện. Đề nghị người bệnh đồng ý cung cấp thông tin	Đề người bệnh đồng ý và hợp tác	Giải thích ngắn gọn, chính xác				
3	Thông báo về việc ghi thông tin vào bệnh án và đề nghị người bệnh đồng ý	Người bệnh hiểu và đồng ý	Thông tin đúng yêu cầu. Có sự đồng ý của người bệnh				
4	Sử dụng câu hỏi mở	Để thu nhận được nhiều thông tin	Câu hỏi lịch sự, đúng chuyên môn, có chủ ngữ				
5	Lắng nghe và khuyến khích người bệnh nói bằng cả ngôn ngữ có lời và không lời	Khuyến khích người bệnh nói	Sử dụng tốt cả hai loại ngôn ngữ có lời và không lời				
6	Sử dụng câu hỏi đóng để khẳng định lại thông tin	Ngắt mạch nói của người bệnh, kiểm tra lại thông tin	Câu hỏi lịch sự, đúng yêu cầu chuyên môn				



Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
7	Sử dụng cặp câu hỏi đối chứng	Để kiểm chứng thông tin khi có mâu thuẫn trong lời kể của người bệnh	Sử dụng tốt, đúng kỹ thuật				
8	Dành thời gian cho người bệnh nói câu cuối trước khi kết thúc giao tiếp. Trả lời tất cả các câu hỏi của người bệnh	Tạo tâm lý thoải mái cho người bệnh	Dủ thời gian cho người bệnh nói. Người bệnh cảm thấy hài lòng				
9	Tóm tắt thông tin quá trình bệnh lý cho người bệnh	Để người bệnh hiểu rõ quá trình diễn biến bệnh của mình	Thông tin chính xác, ngắn gọn, đúng chuyên môn và dễ hiểu với người bệnh				
10	Cảm ơn người bệnh, chào tạm biệt	Kết thúc cuộc giao tiếp	Lịch sự, ân cần chu đáo				

Tổng điểm tối đa của bảng kiểm: 30

Quy định:

Không làm = 0 điểm

Làm sai, làm không đầy đủ = 1 điểm

Làm được nhưng chưa thành thạo = 2 điểm

Làm tốt, thành thạo = 3 điểm

Quy đổi sang thang điểm 10

0-3 điểm = 1	4-6 điểm = 2	7-9 điểm = 3	10-12 điểm = 4	13-15 điểm = 5
16-18 điểm = 6	19-21 điểm = 7	22-24 điểm = 8	25-27 điểm = 9	28-30 điểm = 10

Điểm kỹ năng của học viên: /10



BẢNG KIỂM LƯƠNG GIÁ VỀ KỸ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN

Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
1	Chào và hỏi tên người bệnh, giới thiệu tên bác sĩ.	Tạo sự thoải mái, tin tưởng cho người bệnh	Ân cần, thân thiện				
2	Giải thích lý do của cuộc tiếp xúc và hỏi xem người bệnh có đồng ý nhận thông tin không?	Để người bệnh yên tâm, hợp tác	Giải thích ngắn gọn, dễ hiểu				
3	Quan sát thái độ, phản ứng của người bệnh	Để nhận biết ngôn ngữ không lời của người bệnh	Quan sát người bệnh lịch sự, đúng yêu cầu				
4	Cung cấp thông tin chính xác ngắn gọn, dễ hiểu	Để người bệnh hiểu đúng thông tin	Thông tin theo cách mà người bệnh có thể hiểu được				
5	Tóm tắt lại các thông tin vừa cung cấp cho người bệnh	Để người bệnh dễ hiểu, dễ nhớ	Tóm tắt ngắn gọn dễ hiểu				
6	Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi	Tìm hiểu những băn khoăn, lo lắng của người bệnh.	Người bệnh thoải mái đặt câu hỏi cho bác sĩ				



Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
7	Trả lời tất cả các câu hỏi của người bệnh	Giúp người bệnh hài lòng	Câu trả lời ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu				
8	Dành thời gian cho người bệnh nói câu cuối trước khi kết thúc giao tiếp. Trả lời tất cả các câu hỏi của người bệnh	Tạo tâm lý thoải mái cho người bệnh	Dủ thời gian cho người bệnh nói. Người bệnh cảm thấy hài lòng				
9	Kiểm tra lại thông tin vừa cung cấp cho người bệnh	Đảm bảo người bệnh hiểu đúng, đủ thông tin đã cung cấp	Kiểm tra lại toàn bộ thông tin				
10	Cảm ơn người bệnh, chào tạm biệt	Kết thúc cuộc giao tiếp	Người bệnh hài lòng				

Tổng điểm tối đa của bảng kiểm: 30

Quy định:

Không làm = 0 điểm

Làm sai, làm không đầy đủ = 1 điểm

Làm được nhưng chưa thành thạo = 2 điểm

Làm tốt, thành thạo = 3 điểm

Quy đổi sang thang điểm 10

0-3 điểm = 1	4-6 điểm = 2	7-9 điểm = 3	10-12 điểm = 4	13-15 điểm = 5
16-18 điểm = 6	19-21 điểm = 7	22-24 điểm = 8	25-27 điểm = 9	28-30 điểm = 10

Điểm kỹ năng của học viên: /10



BẢNG KIỂM LƯỢNG GIÁ VỀ KỸ NĂNG THÔNG BÁO TIN XẤU

Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
1	Chào người bệnh. Thể hiện sự đồng cảm, giới thiệu tên bác sĩ.	Tạo sự thoải mái, tin tưởng cho người bệnh	Ân cần, thân thiện				
2	Giải thích lý do cuộc tiếp xúc. Hỏi xem người bệnh có đồng ý nhận thông tin không? Quan sát thái độ, phản ứng của người bệnh	Để người bệnh yên tâm, hợp tác	Giải thích ngắn gọn dễ hiểu				
3	Bắt đầu cuộc giao tiếp từ sự hiểu biết của người bệnh về tình trạng bệnh lý hiện tại	Chuẩn bị về tâm lý cho người bệnh	Người bệnh không cảm thấy đột ngột khi nhận tin				
4	Thông báo tin xấu chính xác, ngắn gọn, dễ hiểu	Để người bệnh hiểu đúng thông tin	Thông tin theo cách người bệnh có thể hiểu được				
5	Hỗ trợ tâm lý và cảm xúc cho người bệnh	Tìm hiểu kịp thời các phản ứng của người bệnh	Sử dụng tốt và hiểu tốt ngôn ngữ không lời				



Stt	Các bước thực hiện	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn phải đạt	Thang điểm			
				0	1	2	3
6	Kiểm tra lại thông tin vừa cung cấp cho người bệnh	Đảm bảo người bệnh hiểu đúng, đủ thông tin đã cung cấp	Kiểm tra lại toàn bộ thông tin				
7	Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi	Tìm hiểu những băn khoăn lo lắng của người bệnh	Người bệnh thoải mái đặt câu hỏi cho bác sĩ				
8	Trả lời tất cả các câu hỏi của người bệnh	Giúp người bệnh hài lòng	Câu trả lời ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu				
9	Chia sẻ với người bệnh về thông tin xấu vừa nhận được	Thể hiện sự tôn trọng người bệnh	Người bệnh nói được hết ý họ cần nói				
10	Chào và cảm ơn người bệnh	Kết thúc cuộc giao tiếp	Người bệnh hài lòng				

Tổng điểm tối đa của bảng kiểm: 30

Quy định:

Không làm = 0 điểm

Làm sai, làm không đầy đủ = 1 điểm

Làm được nhưng chưa thành thạo = 2 điểm

Làm tốt, thành thạo = 3 điểm

Quy đổi sang thang điểm 10

0-3 điểm = 1	4-6 điểm = 2	7-9 điểm = 3	10-12 điểm = 4	13-15 điểm = 5
16-18 điểm = 6	19-21 điểm = 7	22-24 điểm = 8	25-27 điểm = 9	28-30 điểm = 10

Điểm kỹ năng của học viên: /10



TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chỉ thị 05-CT/TW ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.
2. Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
3. Vũ Thị Phụng (2000): Nghiệp vụ thư ký văn phòng, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Vũ Thị Phụng (2008): Xây dựng và nâng cao văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước, Khóa luận tốt nghiệp Khóa cao cấp lý luận chính trị, Tư liệu Học viên Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.
5. Quyết định số 129/2007/QĐ-TT ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế Văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.
6. Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương.
7. Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
8. Chương trình 295/CTr-CDYT ngày 01 tháng 7 năm 2014 của Công đoàn Y tế Việt Nam về việc “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử nâng cao đạo đức nghề nghiệp của CBCCVCLĐ ngành Y tế đến năm 2018”.
9. Viên nghiên cứu và đào tạo về quản lý (biên soạn) (2008): Chuẩn mực giao tiếp thời hội nhập, Nxb Lao động & xã hội.
10. Trường Đại học Y Hà Nội (2014): Bài giảng Kỹ năng Y khoa, NXB Y học, Hà Nội.
11. Trường Đại học Y Hà Nội (2014): Tâm lý học y học, NXB Y học, Hà Nội.
12. Thông tư 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.