

TP Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 10 năm 2025

Kính gửi: Ban giám đốc Bệnh viện, Trung tâm y tế

Giao tiếp ứng xử trong môi trường bệnh viện cũng là một quy trình chuyên môn nhằm đảm bảo an toàn, chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh. Do đó, giao tiếp giữa nhân viên y tế với nhân viên y tế (còn gọi là giao tiếp y khoa) và giao tiếp giữa nhân viên y tế với người bệnh cần được chuẩn hoá và quản lý như những chuyên môn khác. Các tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng bệnh viện và bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam đều nhấn mạnh vai trò của giao tiếp ứng xử, và yêu cầu quy trình giao tiếp chuẩn hoá (JCI) và kế hoạch phát triển năng lực giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế (Bộ 83 tiêu chí).

Nhằm hỗ trợ bệnh viện nhanh chóng nắm bắt các nội dung khoa học và tiên tiến, hỗ trợ xây dựng và triển khai kế hoạch nâng cao năng lực giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế, chúng tôi xin giới thiệu dịch vụ **“Đào tạo và hướng dẫn xây dựng, triển khai, giám sát và báo cáo hiệu quả kế hoạch nâng cao năng lực giao tiếp, ứng xử, y đức cho nhân viên bệnh viện”**, bao gồm cả mẫu kế hoạch, quy trình, tài liệu đào tạo, tài liệu hướng dẫn, sổ tay và biểu mẫu sử dụng ngay.

Ngoài những lợi ích thiết thực thấy ngay như tiết kiệm thời gian, nguồn lực xây dựng kế hoạch, phát triển tư duy quản lý, dịch vụ này được kỳ vọng giúp thay đổi nhận thức của nhân viên bệnh viện về giao tiếp, ứng xử như là một năng lực chuyên môn cần phấn đấu đạt được. Việc thực hiện theo kế hoạch này sẽ giúp bệnh viện khuyến khích nhân viên bệnh viện hưởng ứng và tham gia các hoạt động học tập, gia tăng thái độ tích cực trong giao tiếp ứng xử, hướng tới an toàn, chất lượng và hài lòng của người bệnh, giảm khiếu nại, phản ánh, môi trường bệnh viện trở nên chuyên nghiệp, minh bạch và hiệu quả.

Kính mời Quý đơn vị đăng ký sử dụng dịch vụ để cùng xây dựng hệ thống quản trị bệnh viện hiệu quả và bền vững.

Thông tin chi tiết và phiếu đăng ký được gửi kèm theo phụ lục.

Xin trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Vân