

KỶ 1 NĂM 2025



# BẢN TIN AN TOÀN NGƯỜI BỆNH KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

*“Giao tiếp tốt là chìa khóa để mang lại sự an toàn và hài lòng cho người bệnh”*



LƯU HÀNH NỘI BỘ  
2025

# NỘI DUNG

---

01

**I. ĐẶT VẤN ĐỀ**

02

**II. LỖI GIAO TIẾP VÀ THÁCH THỨC TRONG GIAO TIẾP Y TẾ**

03

**III. KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN NGƯỜI BỆNH**

05

**IV. KẾT NỐI GIAO TIẾP VÀ AN TOÀN NGƯỜI BỆNH**

05

**V. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

# I. ĐẶT VẤN ĐỀ

## VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP TRONG AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

Giao tiếp hiệu quả là một trong những yếu tố quan trọng nhất để đảm bảo an toàn người bệnh. Sự phối hợp tốt giữa nhân viên y tế (NVYT), người bệnh và người nhà giúp giảm thiểu sai sót y khoa, tăng sự hài lòng và nâng cao chất lượng điều trị. Cách thức giao tiếp, thông tin truyền đạt có tác động trực tiếp và gián tiếp rất lớn đến kết quả điều trị của người bệnh.

### GIAO TIẾP HIỆU QUẢ GIỮA NVYT - NGƯỜI BỆNH

Tăng tỉ lệ người bệnh:

- Thừa nhận vấn đề sức khỏe.
- Tin tưởng vào chẩn đoán.
- Tuân thủ điều trị.
- Đồng ý thay đổi lối sống.

### GIAO TIẾP HIỆU QUẢ GIỮA NVYT - NVYT

- Đảm bảo an toàn người bệnh trong bàn giao.
- Đưa ra phương hướng điều trị hiệu quả.
- Theo dõi người bệnh tốt hơn, không bỏ sót/hiểu sai thông tin.

## THỰC TRẠNG



**BÁO CÁO**  
**SỰ CỐ Y KHOA**

**27%**

là tỉ lệ sự cố y khoa xảy ra do giao tiếp kém.

(theo tác giả Michelle Swift, nghiên cứu năm 2017 tại Mỹ).

Tại bệnh viện Mắt, trong năm 2024 ghi nhận số lượt phản ánh có nội dung liên quan đến **THÁI ĐỘ GIAO TIẾP** của NVYT qua các kênh tiếp nhận ý kiến người dân như sau:



**14/30**

**THƯ GÓP Ý**



**9/38**

**CUỘC GỌI ĐƯỜNG DÂY NÓNG**  
(còn lại là các cuộc gọi tư vấn)



**82/196**

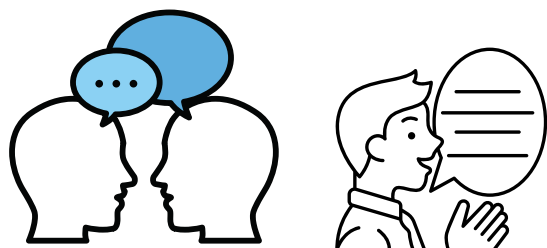
**ĐÁNH GIÁ TRÊN GOOGLE**

## II. NHỮNG LỖI GIAO TIẾP THƯỜNG MẮC PHẢI VÀ THÁCH THỨC TRONG GIAO TIẾP Y TẾ

### NHỮNG LỖI GIAO TIẾP THƯỜNG MẮC PHẢI - NGUYÊN NHÂN

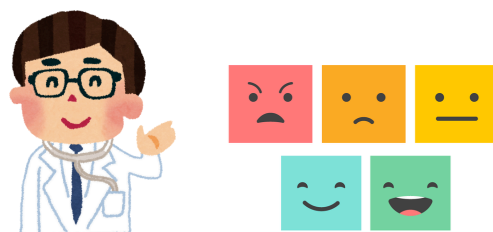
#### LỜI NÓI

- **Lựa chọn từ ngữ:** thuật ngữ y khoa khó hiểu.
- **Thông tin:** không đầy đủ, không chính xác, truyền đạt vội vàng do thiếu thời gian.
- **Ngữ điệu, âm lượng, tốc độ.**
- **Thiếu sự tôn trọng, đồng cảm, lắng nghe:** bỏ qua cảm xúc và nhu cầu của người bệnh.
- **Thái độ kém.**



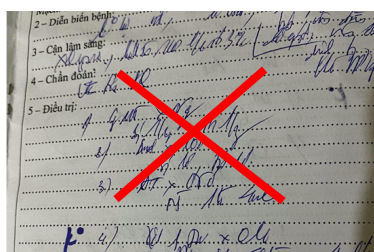
#### PHI NGÔN NGỮ

- **Giao tiếp bằng mắt.**
- **Biểu cảm khuôn mặt.**
- **Cử chỉ tay.**



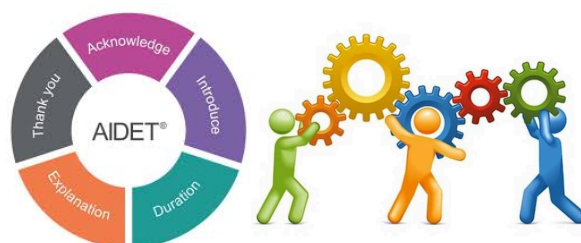
#### CHỮ VIẾT

- **Ghi chép văn bản, hồ sơ bệnh án, sổ khám bệnh:**
  - + Chữ viết không rõ ràng.
  - + Viết tắt không theo quy định.



#### KHÁC

**Các phương pháp, công cụ hỗ trợ, quy trình chuẩn:** Chưa được áp dụng thường xuyên trong giao tiếp với người bệnh và đồng nghiệp.



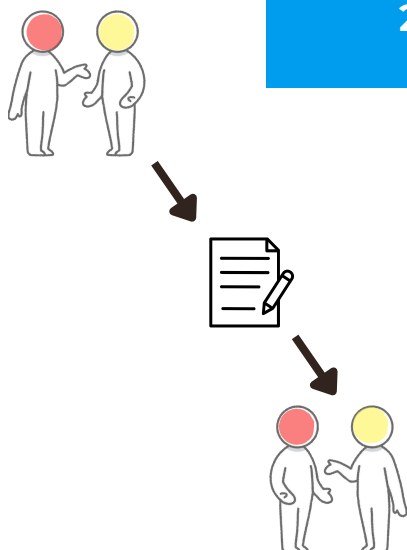
### III. KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

#### 1. SỬ DỤNG MÔ HÌNH GIAO TIẾP CHUẨN TRONG BÀN GIAO NGƯỜI BỆNH

**SBAR (Situation – Background – Assessment – Recommendation):** là một khung giao tiếp được phát triển bởi Hải quân Mỹ và sau đó được các ngành khác, bao gồm cả y tế, áp dụng nhằm thống nhất cấu trúc thông tin khi các thành viên giữa các nhóm giao tiếp với nhau. ISBAR là một sửa đổi của SBAR, để nhấn mạnh hơn vào việc nhận diện người bệnh trước khi trao đổi. Nhân viên y tế cần phải truyền đạt nhiều thông tin trong mỗi bốn thành phần của SBAR để việc bàn giao người bệnh trên lâm sàng được hoàn thành và không có thiếu sót.



#### 2. KIỂM TRA LẠI THÔNG TIN



**Áp dụng phương pháp “Read-back”:** để xác nhận các chỉ định quan trọng. “Read-back” là một phương pháp hiệu quả được sử dụng trong quá trình bàn giao, trong đó người nhận thông tin sẽ ghi lại thông tin và sau đó “đọc lại” cho người cung cấp thông tin để xác nhận rằng họ đã hiểu đúng. Khuyến khích người bệnh hoặc gia đình nhắc lại thông tin để đảm bảo họ đã hiểu.

# III. KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

## 3. XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ TIN CẬY VỚI NGƯỜI BỆNH



<b>A</b>	<b>ACKNOWLEDGE</b> THIỆT LẬP QUAN HỆ (Chào hỏi, giao tiếp mắt, mỉm cười, gọi tên)
<b>I</b>	<b>INTRODUCE</b> TỰ GIỚI THIỆU (Tên, vai trò, chuyên môn...)
<b>D</b>	<b>DURATION</b> CUNG CẤP THÔNG TIN VỀ THỜI GIAN (Thời gian chờ, thực hiện dịch vụ...)
<b>E</b>	<b>EXPLANATION</b> GIẢI THÍCH RÕ VỀ DỊCH VỤ, QUY TRÌNH (Giải thích dịch vụ và thắc mắc)
<b>T</b>	<b>THANK YOU</b> CẢM ƠN (Cảm ơn và hỏi xem có thể làm thêm gì để giúp người đối diện)

- Giới thiệu bản thân, lắng nghe chủ động và thể hiện sự đồng cảm.
- Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tránh thuật ngữ y khoa phức tạp.
- Áp dụng công cụ AIDET linh hoạt trong giao tiếp với người bệnh.

## 4. TĂNG CƯỜNG GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ



Sử dụng ánh mắt, cử chỉ thân thiện và giọng điệu phù hợp để tạo cảm giác an toàn cho người bệnh.

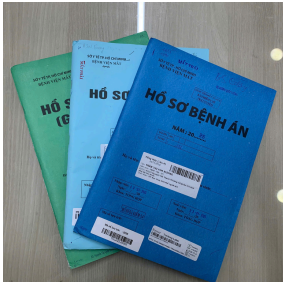
## 5. GHI CHÉP ĐẦY ĐỦ VÀ ĐÚNG QUY ĐỊNH

### Sổ khám bệnh và các giấy tờ người bệnh lưu giữ



- Chữ viết rõ ràng.
- Không viết tắt gây khó hiểu và hiểu lầm cho người bệnh.

### Hồ sơ bệnh án



- Đảm bảo hồ sơ bệnh án phản ánh chính xác tình trạng và chỉ định điều trị.
- Viết tắt đúng danh mục quy định.



PHỤ LỤC DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT ĐƯỢC SỬ DỤNG		MÔ TẢ	
01	Chẩn đoán	01	Chẩn đoán
02	Chẩn đoán	02	Chẩn đoán
03	Chẩn đoán	03	Chẩn đoán
04	Chẩn đoán	04	Chẩn đoán
05	Chẩn đoán	05	Chẩn đoán
06	Chẩn đoán	06	Chẩn đoán
07	Chẩn đoán	07	Chẩn đoán
08	Chẩn đoán	08	Chẩn đoán
09	Chẩn đoán	09	Chẩn đoán
10	Chẩn đoán	10	Chẩn đoán
11	Chẩn đoán	11	Chẩn đoán
12	Chẩn đoán	12	Chẩn đoán
13	Chẩn đoán	13	Chẩn đoán
14	Chẩn đoán	14	Chẩn đoán
15	Chẩn đoán	15	Chẩn đoán
16	Chẩn đoán	16	Chẩn đoán
17	Chẩn đoán	17	Chẩn đoán
18	Chẩn đoán	18	Chẩn đoán
19	Chẩn đoán	19	Chẩn đoán
20	Chẩn đoán	20	Chẩn đoán
21	Chẩn đoán	21	Chẩn đoán
22	Chẩn đoán	22	Chẩn đoán
23	Chẩn đoán	23	Chẩn đoán
24	Chẩn đoán	24	Chẩn đoán
25	Chẩn đoán	25	Chẩn đoán
26	Chẩn đoán	26	Chẩn đoán
27	Chẩn đoán	27	Chẩn đoán
28	Chẩn đoán	28	Chẩn đoán
29	Chẩn đoán	29	Chẩn đoán
30	Chẩn đoán	30	Chẩn đoán
31	Chẩn đoán	31	Chẩn đoán
32	Chẩn đoán	32	Chẩn đoán
33	Chẩn đoán	33	Chẩn đoán
34	Chẩn đoán	34	Chẩn đoán
35	Chẩn đoán	35	Chẩn đoán
36	Chẩn đoán	36	Chẩn đoán
37	Chẩn đoán	37	Chẩn đoán
38	Chẩn đoán	38	Chẩn đoán
39	Chẩn đoán	39	Chẩn đoán
40	Chẩn đoán	40	Chẩn đoán
41	Chẩn đoán	41	Chẩn đoán
42	Chẩn đoán	42	Chẩn đoán
43	Chẩn đoán	43	Chẩn đoán
44	Chẩn đoán	44	Chẩn đoán
45	Chẩn đoán	45	Chẩn đoán
46	Chẩn đoán	46	Chẩn đoán
47	Chẩn đoán	47	Chẩn đoán
48	Chẩn đoán	48	Chẩn đoán
49	Chẩn đoán	49	Chẩn đoán
50	Chẩn đoán	50	Chẩn đoán
51	Chẩn đoán	51	Chẩn đoán
52	Chẩn đoán	52	Chẩn đoán
53	Chẩn đoán	53	Chẩn đoán
54	Chẩn đoán	54	Chẩn đoán
55	Chẩn đoán	55	Chẩn đoán
56	Chẩn đoán	56	Chẩn đoán
57	Chẩn đoán	57	Chẩn đoán
58	Chẩn đoán	58	Chẩn đoán
59	Chẩn đoán	59	Chẩn đoán
60	Chẩn đoán	60	Chẩn đoán
61	Chẩn đoán	61	Chẩn đoán
62	Chẩn đoán	62	Chẩn đoán
63	Chẩn đoán	63	Chẩn đoán
64	Chẩn đoán	64	Chẩn đoán
65	Chẩn đoán	65	Chẩn đoán
66	Chẩn đoán	66	Chẩn đoán
67	Chẩn đoán	67	Chẩn đoán
68	Chẩn đoán	68	Chẩn đoán
69	Chẩn đoán	69	Chẩn đoán
70	Chẩn đoán	70	Chẩn đoán
71	Chẩn đoán	71	Chẩn đoán
72	Chẩn đoán	72	Chẩn đoán
73	Chẩn đoán	73	Chẩn đoán
74	Chẩn đoán	74	Chẩn đoán
75	Chẩn đoán	75	Chẩn đoán
76	Chẩn đoán	76	Chẩn đoán
77	Chẩn đoán	77	Chẩn đoán
78	Chẩn đoán	78	Chẩn đoán
79	Chẩn đoán	79	Chẩn đoán
80	Chẩn đoán	80	Chẩn đoán
81	Chẩn đoán	81	Chẩn đoán
82	Chẩn đoán	82	Chẩn đoán
83	Chẩn đoán	83	Chẩn đoán
84	Chẩn đoán	84	Chẩn đoán
85	Chẩn đoán	85	Chẩn đoán
86	Chẩn đoán	86	Chẩn đoán
87	Chẩn đoán	87	Chẩn đoán
88	Chẩn đoán	88	Chẩn đoán
89	Chẩn đoán	89	Chẩn đoán
90	Chẩn đoán	90	Chẩn đoán
91	Chẩn đoán	91	Chẩn đoán
92	Chẩn đoán	92	Chẩn đoán
93	Chẩn đoán	93	Chẩn đoán
94	Chẩn đoán	94	Chẩn đoán
95	Chẩn đoán	95	Chẩn đoán
96	Chẩn đoán	96	Chẩn đoán
97	Chẩn đoán	97	Chẩn đoán
98	Chẩn đoán	98	Chẩn đoán
99	Chẩn đoán	99	Chẩn đoán
100	Chẩn đoán	100	Chẩn đoán

## IV. KẾT NỐI GIAO TIẾP VỚI AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

### 1. PHÒNG NGỪ SỰ CỐ Y KHOA



- Cung cấp đầy đủ thông tin về thuốc, quy trình điều trị và phòng ngừa các rủi ro liên quan.
- Tăng cường giao tiếp đa chiều giữa các nhân viên y tế để tránh hiểu lầm.

### 2. XỬ LÝ KHI CÓ SỰ CỐ Y KHOA



- Thành thật và minh bạch khi trao đổi với người bệnh và gia đình.
- Sử dụng ngôn từ phù hợp để giảm bớt căng thẳng và hỗ trợ tâm lý.



**Mỗi nhân viên y tế đều có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo an toàn người bệnh thông qua giao tiếp hiệu quả. Hãy thực hành kỹ năng giao tiếp trong công việc hàng ngày để **tạo thói quen giao tiếp chuyên nghiệp**, hiệu quả, xây dựng môi trường chăm sóc y tế an toàn, tin cậy và chất lượng.**

## V. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Campbell, Pauline, et al. "A scoping review of evidence relating to communication failures that lead to patient harm." Glasgow Caledonia Univeristy, Glasgow (2018).
2. Tiwary, Abhishek, et al. "Poor communication by health care professionals may lead to life-threatening complications: examples from two case reports." Wellcome open research 4 (2019).
3. Kee, Janine WY, et al. "Communication skills in patient-doctor interactions: learning from patient complaints." Health professions education 4.2 (2018): 97-106.
4. Michelle Swift, et al. "The Impact of Poor Communication on Medical Errors." The Doctor Weighs In (2018).
5. Joseph, V. (2020). Incorporating acknowledge, introduce, duration, explanation, and thank you (AIDET) framework and patient satisfaction in the primary care setting. Acta Scientific Medical Sciences, 4(1), 96-101.



## BAN BIÊN TẬP

# Phòng Quản Lý Chất Lượng



[www.benhvienmat.com](http://www.benhvienmat.com)



[qlcl@bvmat.vn](mailto:qlcl@bvmat.vn)



**(028).3932.5364**



**280 Điện Biên Phủ  
Phường Võ Thị Sáu Quận 3**