

TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU Ở VIỆT NAM VỀ VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN NGÀNH Y ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Trần Thị Ái Nhung¹

AN OVERVIEW OF RESEARCHES IN VIETNAM ON BEHAVIORAL CULTURE OF MEDICAL STAFF TOWARDS PATIENTS IN HO CHI MINH CITY

Tran Thi Ai Nhung¹

Tóm tắt – Bài viết thực hiện tổng quan các nghiên cứu ở Việt Nam về văn hóa ứng xử của cán bộ, nhân viên ngành y đối với bệnh nhân trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả, nghiên cứu tổng thuật thành tựu, hạn chế trong các nghiên cứu về văn hóa ứng xử nói chung và các nghiên cứu về văn hóa ứng xử đối của cán bộ viên chức ngành y tế nói riêng. Đây là cơ sở để chúng tôi xây dựng khung lý thuyết, những khoảng trống trong nghiên cứu về văn hóa ứng xử của cán bộ, nhân viên ngành y đối với bệnh nhân trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: cán bộ - nhân viên ngành y, Thành phố Hồ Chí Minh, văn hóa ứng xử.

Abstract – This article is to review researches in Vietnam on the behavioral culture of medical staff towards patients in Ho Chi Minh City. As a result, the study summarizes the achievements and limitations of researches on behavioral culture in general as well as researches on behavioral culture of medical staff in particular. This is the basis for the author to build a theoretical framework, gaps in research on behavioral culture of medical staff towards patients in Ho Chi Minh City.

Keywords: behavioral culture, medical staff, Ho Chi Minh City.

¹Nghiên cứu sinh, Trường Đại học Trà Vinh
Ngày nhận bài: 15/7/2021; Ngày nhận kết quả bình duyệt:
20/8/2021; Ngày chấp nhận đăng: 12/9/2021
Email: phanquocbao06@yahoo.com.vn

¹Postgraduate student Tra Vinh University
Received date: 15th July 2021; Revised date: 20th August
2021; Accepted date: 12th September 2021

I. MỞ ĐẦU

Văn hóa là một đề tài nghiên cứu vô cùng phong phú để các nhà khoa học khai thác nghiên cứu. Đặc biệt, từ sau hội nghị lần thứ V của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa VIII về văn hóa, vấn đề văn hóa đã được bàn tới từ nhiều góc độ khác nhau. Văn hóa ứng xử là một thành tố thuộc phạm trù văn hóa nói chung, nhưng do các biểu hiện của văn hóa ứng xử diễn ra ở nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội nên nó đã được nhiều nhà nghiên cứu đề cập tới ở nhiều góc độ khác nhau.

Nhằm xác định những thành tựu, hạn chế trong việc nghiên cứu văn hóa ứng xử trong ngành y tế ở Việt Nam, tạo cơ sở cho việc xây dựng khung lý thuyết trong việc nghiên cứu văn hóa ứng xử của cán bộ, nhân viên ngành y tế đối với bệnh nhân ở Việt Nam nói chung, trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, bài viết thực hiện tổng quan các nghiên cứu ở Việt Nam về văn hóa ứng xử của cán bộ, nhân viên ngành y tế. Vì thế, trong phạm vi bài viết này, chúng tôi thực hiện tổng thuật lịch sử vấn đề liên quan đến văn hóa ứng xử nói chung, văn hóa ứng xử trong ngành y tế, cụ thể là văn hóa ứng xử của cán bộ nhân viên ngành y đối với bệnh nhân. Tài liệu mà chuyên đề tổng quan là các công trình nghiên cứu liên quan đến cơ sở lý luận văn hóa, văn hóa giao tiếp, ứng xử trong các môi trường xã hội (văn hóa cá nhân, văn hóa cộng đồng), các công trình đã nghiên cứu về văn hóa ứng xử trong môi trường ngành y, trong các bệnh viện.

II. CÁC NGHIÊN CỨU VỀ VĂN HÓA ỨNG XỬ NÓI CHUNG

Đến nay, ở Việt Nam, những công trình nghiên cứu liên quan đến văn hóa ứng xử đã được nhiều nhà khoa học thực hiện. Đặc biệt, từ khi có Nghị quyết Trung ương 5 (khóa VIII, năm 1998) về xây dựng và phát triển nền văn hóa Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc [1] và Nghị quyết 33 (Hội nghị lần thứ 9 Ban Chấp hành Trung ương khóa XI) về xây dựng văn hóa con người Việt Nam đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững đất nước [2], ngày càng xuất hiện nhiều công trình nghiên cứu về văn hóa ứng xử. Các nghiên cứu về văn hóa ứng xử tập trung vào các vấn đề: nội hàm khái niệm, các thành tố, hình thức, quy tắc trong văn hóa ứng xử.

Bàn về nội hàm khái niệm văn hóa ứng xử, Lê Như Hoa [3] cho rằng, văn hóa ứng xử là hệ thống tinh tuyển những nếp, khuôn mẫu, chuẩn mực ứng xử, trong mối quan hệ ứng xử giữa con người và các đối tượng khác nhau trong xã hội, thể hiện qua ngôn ngữ, hành vi, nếp sống, tâm sinh lí. Cũng theo Lê Như Hoa, văn hóa ứng xử được hình thành, phát triển cùng với sự phát triển của đời sống xã hội, nó trở thành chuẩn mực của mỗi cá nhân, nhóm và toàn xã hội; phù hợp với đời sống xã hội, với đặc trưng, bản sắc văn hóa của một dân tộc, một quốc gia được cá nhân, nhóm xã hội và toàn bộ xã hội thừa nhận, tự nguyện làm theo. Đỗ Long [4] cho rằng văn hóa ứng xử là ‘một trong những dạng thức của đời sống văn hóa’ [tr.29]. Cũng theo Đỗ Long, chúng ta có thể hiểu văn hóa ứng xử là hệ thống thái độ và hành vi được xác định để xử lí các mối quan hệ giữa người với người trên các căn cứ pháp lí và đạo lí nhằm mục đích đẩy nhanh sự phát triển của cộng đồng, của xã hội.

Bàn về các thành tố của văn hóa ứng xử, Nguyễn Việt Chúc và cộng sự [5] cho rằng, văn hóa ứng xử bao gồm các cách thức quan hệ, thái độ và hành động của con người đối với con người, đối với môi trường tự nhiên và môi trường xã hội. Văn hóa ứng xử của con người diễn ra thường xuyên trong chu kì sống, lao động và giao tiếp. Văn hóa ứng xử được chất lọc, tích tụ lại, biểu hiện thành những chuẩn mực, những giá trị xã hội được một cộng đồng người nào đó chấp nhận và được tồn tại dưới dạng nguyên tắc ứng

xử, các phương châm xử thế của con người trong những điều kiện nhất định. Từ đó, các tác giả cũng xác định tính chất của văn hóa ứng xử bao gồm: tính biểu tượng, tính xã hội, tính tín hiệu, tính chuẩn mực, tính đánh giá, tính sáng tạo, tính nhân văn, tính trường tồn và đặc biệt là tính bản sắc. Nguyễn Thanh Tuấn [6] cho rằng, văn hóa ứng xử gồm ba chiều quan hệ: thiên nhiên, xã hội và bản thân. Văn hóa ứng xử gắn liền với các thước đo mà xã hội dùng để ứng xử. Đó là các chuẩn mực xã hội. Cụ thể, văn hóa ứng xử thông thường được chi phối bởi hệ chuẩn mực của nhân cách, bao gồm: hệ chuẩn mực trong lao động, giao tiếp, gia đình và các chuẩn mực phát triển nhân cách. Tác giả còn cho rằng, trong quá trình ứng xử, con người phải lựa chọn giữa cái thiện và cái ác, cái đúng và cái sai, cái xấu và cái đẹp, cái hợp lí và cái phi lí. Sự lựa chọn này bị chi phối bởi bốn hệ chuẩn mực là: đạo đức, luật pháp, thẩm mỹ - trí tuệ, niềm tin.

Về phương tiện giao tiếp, Phạm Vũ Dũng [7] cho rằng các công cụ giao tiếp thể hiện ở các dạng cử chỉ (hành vi), ngôn ngữ (lời nói, chữ viết), ý tưởng (tư duy và tình cảm). Nhưng nhìn chung, phương tiện giao tiếp được thể hiện dưới hai dạng cơ bản: ngôn ngữ hành vi và ngôn ngữ lời nói (bao gồm cả văn tự). Cũng theo Phạm Vũ Dũng, lời nói trong giao tiếp, ứng xử là tiêu chuẩn để định vị nhân cách của cá nhân, phong cách nhóm xã hội, cách sống của gia đình và cách sinh hoạt xã hội. Qua hình thức, nội dung, nội hàm, chất lượng của lời nói để nhận xét về những con người tham gia trong giao tiếp, ứng xử. Nguyễn Văn Lê [8] bàn về các quy tắc giao tiếp, ứng xử, các phương pháp sử dụng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, kĩ năng giao tiếp và văn hóa ứng xử trong các cộng đồng. Theo Nguyễn Văn Lê, có bảy hình thức giao tiếp gồm: giao tiếp trực tiếp, giao tiếp gián tiếp, giao tiếp bằng ngôn ngữ, giao tiếp phi ngôn ngữ, giao tiếp nghi thức - giao tiếp không nghi thức, giao tiếp đối xứng - giao tiếp bổ sung, giao tiếp thông qua người thứ ba. Ngoài ra, Nguyễn Văn Lê cũng đưa ra sự giao tiếp theo các cấp vai: trong gia đình, trong cộng đồng, trong kinh doanh - quản trị, trong du lịch, trong bệnh viện, trong nhà trường. Tuy trong nghiên cứu này, Nguyễn Văn Lê có đưa ra môi trường giao tiếp trong bệnh viện nhưng nội dung

ngiên cứu không đề cập đến nội dung này. Hữu Đạt [9] đề cập đến ngôn ngữ và việc sử dụng ngôn ngữ trong văn hóa ứng xử. Mỗi dân tộc, mỗi vùng miền đều có đặc trưng ngôn ngữ với những cách thể hiện ngôn ngữ trong văn hóa giao tiếp ứng xử khác nhau, tùy theo trình độ, bản sắc văn hóa mỗi vùng miền khác nhau. Lê Văn Quán [10] phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến tâm thế ứng xử của người Việt như hoàn cảnh tự nhiên, xã hội, lịch sử, văn hóa. Điểm đáng chú ý của nghiên cứu này là tác giả đã xác định nguồn gốc văn hóa ứng xử của người Việt trong bối cảnh văn hóa phương Đông, hoàn cảnh tự nhiên và xã hội, lịch sử văn hóa, ý thức cộng đồng - cơ sở đạo lý trong làng xã, truyền thống Nho giáo tạo nên thế ứng xử của người Việt. Võ Bá Đức [11] đề cập đến văn hóa ứng xử và nghệ thuật ứng xử nơi công chúng, Đỗ Ngọc Anh [12] đề cập đến cơ sở lý luận về hoạt động giao tiếp.

Trong điều kiện phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, nhiều công trình liên quan đến văn hóa ứng xử trong hoạt động kinh doanh ngày càng được quan tâm. Nhiều nghiên cứu của các nhà nghiên cứu trong nước cũng như việc dịch thuật các nghiên cứu của các tác giả nước ngoài được thực hiện, tiêu biểu như các nghiên cứu của Edar.H. Schein [13], Nguyễn Văn Hùng [14], Hà Nam Khánh Giao [15], Nguyễn Mạnh Quân [16], Hoàng Chí Bảo [17]. Bên cạnh đó, một số luận văn, luận án nghiên cứu văn hóa ứng xử trong các lĩnh vực, địa phương cụ thể. Lê Thị Trúc Anh [18] nghiên cứu về văn hóa ứng xử trong công sở hành chính ở Thành phố Hồ Chí Minh từ 1986 đến nay. Ngô Diễm Thư [19] nghiên cứu về xưng hô trong văn hóa ứng xử của người Việt ở tỉnh Hậu Giang. Cùng với đó, văn hóa ứng xử học đường cũng là mối quan tâm lớn của xã hội. Ở Việt Nam, ngày càng nhiều công trình nghiên cứu về văn hóa ứng xử trong học đường được thực hiện. Tiêu biểu như các nghiên cứu của Nguyễn Thị Kim Ngân [20], Nguyễn Minh Đức [21], Nguyễn Ngọc Thơ [22].

Có thể nói những thành tựu trong nghiên cứu về văn hóa ứng xử ở Việt Nam thời gian qua là cơ sở để chúng tôi xác định nguồn gốc, nguyên nhân, các phép tắc trong văn hóa ứng xử của người Việt. Kết quả nghiên cứu góp phần cung cấp hệ thống lý luận cho việc xây dựng văn hóa

ứng xử trong các lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có lĩnh vực y tế.

III. CÁC NGHIÊN CỨU VỀ VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, VIÊN CHỨC NGÀNH Y TẾ

Các nghiên cứu về văn hóa ứng xử của cán bộ, viên chức ngành y tế, cho đến nay không nhiều. Võ Bá Đức [11], trong *Văn hóa ứng xử và nghệ thuật ứng xử nơi công chúng*, đề cập đến văn hóa ứng xử bệnh viện. Đây là một tài liệu hướng dẫn cán bộ, viên chức ngành y tế nhận thức đúng đắn về vai trò của văn hóa, trách nhiệm cư xử có văn hóa với người bệnh và những kỹ năng ứng xử, nguyên tắc ứng xử mà mỗi cán bộ, viên chức đều có thể tự rèn luyện. Mai Minh Nghĩa [23] nêu lên thực trạng về văn hóa ứng xử của cán bộ, nhân viên, người lao động trong các cơ sở y tế. Theo Mai Minh Nghĩa, một bộ phận cán bộ y tế, điều dưỡng viên ở các cơ sở y tế đã có biểu hiện lệch chuẩn về giá trị đạo đức, chuẩn mực văn hóa ứng xử trong quan hệ với bệnh nhân, người nhà bệnh nhân. Chính văn hóa ứng xử chưa phù hợp của một bộ phận cán bộ y tế, điều dưỡng viên đã gây dư luận bức xúc, làm giảm niềm tin của nhân dân đối với đội ngũ y bác sĩ, điều dưỡng viên trong các bệnh viện. Trên cơ sở đó, Mai Minh Nghĩa đề xuất bốn giải pháp là: (1) đẩy mạnh việc tự chuyển hóa về chất trong nhận thức, thái độ, trách nhiệm của điều dưỡng viên; (2) thường xuyên tạo động lực thúc đẩy phát triển hành vi văn hóa ứng xử; (3) đẩy mạnh sự tương tác giữa chủ thể đến điều dưỡng viên nhằm làm thay đổi về chất trong văn hóa ứng xử; và (4) đẩy mạnh quá trình xây dựng môi trường văn hóa ứng xử lành mạnh trong bệnh viện. Nguyễn Văn Hiến, Lê Thu Hòa [24] nêu mười một kỹ năng giao tiếp cơ bản đối với cán bộ, nhân viên, người lao động ngành y tế đối với người bệnh, gia đình người bệnh và với đồng nghiệp như các kỹ năng giao tiếp không lời, nói, lắng nghe, đặt câu hỏi, quan sát, khuyến khích động viên, thể hiện sự đồng cảm với người bệnh... Riêng đối với người bệnh và gia đình người bệnh, theo các tác giả, cán bộ, nhân viên, người lao động ngành y tế ngoài các kỹ năng trên, họ cần có thêm các kỹ năng cơ bản là kỹ năng chăm sóc sức khỏe, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng cung cấp thông tin cho người bệnh và gia đình người bệnh.

Vấn đề văn hóa ứng xử tại các bệnh viện cũng được sự quan tâm rất lớn ở các địa phương. Nhiều tỉnh thành cũng đã liên tục tổ chức các hội thảo, hội nghị bàn về vấn đề này. Kết quả từ các hội thảo, hội nghị là cơ sở để các nhà quản lý xây dựng chính sách trong việc nâng cao y đức cho đội ngũ cán bộ, viên chức ngành y. Ngày 26/4/2013, Hội nghị Y học ASEAN (MASEAN) diễn ra tại tỉnh Quảng Ninh. Ngày 9/8/2013, Tổng Hội Y học Việt Nam phối hợp với Ban Tuyên giáo tỉnh ủy Bình Phước đã tổ chức hội nghị Báo cáo chuyên đề khoa học, chủ trương của Đảng về chăm sóc sức khỏe nhân dân, dân số và một số vấn đề y đức – y nghiệp. Tại Hội nghị, các đại biểu đã được nghe các chuyên gia làm rõ tính chất đặc thù của nghề y, các khái niệm hiện đại về y nghiệp, y đức, trách nhiệm của nghề y đối với xã hội. Đặc biệt, vấn đề đạo đức trong ngành y dưới sự chi phối của đồng tiền và nền kinh tế thị trường đã dẫn đến nhiều hành vi tiêu cực. Theo các chuyên gia, việc đưa y đức vào các văn bản pháp luật là cần thiết để kiểm soát những vi phạm trong ngành y. Ngày 5/12/2014, Sở Y tế tỉnh Bạc Liêu phối hợp với Hội Y học tổ chức Hội thảo bàn về thực trạng và các giải pháp nâng cao y đức tỉnh Bạc Liêu lần thứ I. Hội nghị cũng đặt ra vấn đề vi phạm y đức trong một bộ phận cán bộ ngành y tế xảy ra ngày càng nhiều, nó đã làm ảnh hưởng đến hình ảnh, giá trị cao đẹp của người thầy thuốc. Phổ biến như việc kê đơn thuốc, móc nối bệnh nhân về phòng khám tư, thiếu tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh, gây khó khăn, hay có thái độ ứng xử ứng xử không tốt với người bệnh. Hội nghị cũng bàn về các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng phục vụ như tăng cường các chính sách quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các cơ sở y tế, quan tâm đến chế độ tiền lương, phụ cấp xứng đáng với sự cống hiến. Năm 2015, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh giới thiệu bộ tài liệu tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, viên chức bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh lân cận do Nhà Xuất bản Y học phát hành, bao gồm các tập sách như *Hướng dẫn triển khai hoạt động an toàn người bệnh tại các bệnh viện* [25], *Quản lý bệnh viện dành cho trưởng khoa* [26], *Sổ tay khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện* [27], *Sản phẩm chất*

lượng khám chữa bệnh của ngành y tế Thành phố [28]. Các tài liệu được biên soạn nhằm cung cấp những kiến thức quan trọng về Luật Khám bệnh, chữa bệnh, các nghị định và thông tư liên quan trực tiếp đến các hoạt động của bệnh viện, các quy chế của ngành. Đồng thời, với ba mươi một chuyên đề, bộ tài liệu còn cung cấp những kiến thức và kỹ năng không thể thiếu trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện với những vấn đề ưu tiên cũng như những khuyến cáo về triển khai phác đồ điều trị, an toàn người bệnh, chọn lựa hình thức xã hội hóa hoạt động khám chữa bệnh, ứng xử ứng xử.

Riêng trong ngành Y tế, năm 2014, Bộ Y tế [29] đã ban hành Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Quy định đã xác định rõ những nội dung quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế và trách nhiệm tổ chức thực hiện của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng, có tính ràng buộc trong việc ứng xử văn minh của cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế của Việt Nam. Tiếp theo đó, Bộ Y tế cũng đã ban hành 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” [30]. Điều này cho thấy vai trò quan trọng của văn hóa ứng xử của cán bộ, nhân viên, người lao động trong các cơ sở y tế. Trên cơ sở đó, nhiều bộ, tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương cũng đã ban hành các văn bản quy định quy tắc ứng xử cho từng lĩnh vực, địa phương, tiêu biểu như Bộ Nội vụ [31], Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch [32], Bộ Giáo dục và Đào tạo [33], Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội [34], Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh [35]...

IV. KẾT LUẬN

Điểm qua các nghiên cứu trên, chúng tôi nhận thấy đã có nhiều nghiên cứu về văn hóa ứng xử ở một số lĩnh vực như văn hóa ứng xử ở công sở, văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp, trong nhà trường với mục tiêu hướng đến để nâng cao chất lượng, hiệu quả của các tổ chức, đơn vị. Tuy nhiên, những nghiên cứu về văn hóa ứng xử tại các bệnh viện thì chưa được thực hiện một cách có hệ thống. Một số nghiên cứu chủ yếu tập trung

vào việc hướng dẫn các kỹ năng nghiệp vụ khám chữa bệnh và công tác quản lý khám chữa bệnh tại các bệnh viện. Chưa có công trình nghiên cứu chuyên sâu riêng biệt về văn hóa ứng xử của cán bộ, viên chức ngành y xem như là một trong các giải pháp chính yếu để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ khám chữa bệnh, đặc biệt là tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Đây là nhiệm vụ đặt ra cho đề các nghiên cứu tiếp theo trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam. *Nghị quyết hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa VIII) về xây dựng và phát triển nền văn hóa Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc (Nghị quyết 03-NQ/TW)*. Hà Nội; 1998.
- [2] Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam. *Nghị quyết hội nghị lần thứ chín Ban Chấp hành Trung ương khóa XI về xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước (Nghị quyết 33-NQ/TW)*. Hà Nội; 2014.
- [3] Lê Như Hoa (chủ biên). *Văn hóa ứng xử các dân tộc Việt Nam*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hoá dân tộc; 2002.
- [4] Đỗ Long. *Tâm lý học với văn hóa ứng xử*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hóa thông tin và Viện Văn hóa; 2008.
- [5] Nguyễn Việt Chúc (chủ biên). *Văn hóa ứng xử của người Hà Nội với môi trường thiên nhiên*. Hà Nội: Viện Văn hóa và Nhà Xuất bản Văn hoá thông tin; 2002.
- [6] Nguyễn Thanh Tuấn. *Văn hóa ứng xử Việt Nam hiện nay*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Từ điển bách khoa; 2008.
- [7] Phạm Vũ Dũng. *Văn hóa giao tiếp*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hóa thông tin; 1996.
- [8] Nguyễn Văn Lê. *Văn hóa đạo đức trong giao tiếp ứng xử xã hội*. Nhà Xuất bản Văn hóa thông tin; 2004
- [9] Hữu Đạt. *Văn hóa và ngôn ngữ ứng xử của người Việt*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hóa thông tin; 2000.
- [10] Lê Văn Quán. *Văn hóa ứng xử truyền thống của người Việt*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hóa thông tin; 2007.
- [11] Võ Bá Đức. *Văn hóa ứng xử và nghệ thuật ứng xử nơi công chúng*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Lao Động; 2013.
- [12] Đỗ Ngọc Anh. *Giáo trình văn hóa ứng xử*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Thông tin và truyền thông; 2014.
- [13] Edar.H. Schein. *Văn hóa doanh nghiệp và sự lãnh đạo*. Nhà Xuất bản Thời đại; 2012.
- [14] Nguyễn Văn Hùng. *Kỹ năng ứng xử trong kinh doanh*. Nhà Xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh; 2016.
- [15] Hà Nam Khánh Giao. *Giáo trình ứng xử kinh doanh*. Nhà Xuất bản Lao động xã hội; 2010.
- [16] Nguyễn Mạnh Quân. *Đạo đức kinh doanh và văn hóa công ty*. Nhà Xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân; 2015.
- [17] Hoàng Chí Bảo. *Văn hóa và con người Việt Nam trong đổi mới và hội nhập quốc tế*. Nhà Xuất bản Chính trị quốc gia; 2010.
- [18] Lê Thị Trúc Anh. *Văn hóa ứng xử trong công sở hành chính (trường hợp Thành phố Hồ Chí Minh từ 1986 đến nay)* [Luận án Tiến sĩ]. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn; 2015.
- [19] Ngũ Diễm Thư. *Xung hô trong văn hóa ứng xử của người Việt ở Hậu Giang* [Luận văn Thạc sĩ]. Trường Đại học Trà Vinh; 2015.
- [20] Nguyễn Thị Kim Ngân. *Văn hóa ứng xử trong nhà trường*. Nhà Xuất bản Đại học sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh; 2011.
- [21] Nguyễn Minh Đức. *Giao tiếp ứng xử tuổi học đường*. Nhà Xuất bản Thanh niên; 2006.
- [22] Nguyễn Ngọc Thơ. *Khái luận về văn hóa học đường*. *Tạp chí khoa học Trường Đại học Trà Vinh*. 2020; 37: 46–68.
- [23] Mai Thị Minh Nghĩa. *Phát triển văn hóa ứng xử của điều dưỡng viên*. *Tạp chí Văn hóa nghệ thuật*. 2016; 381.
- [24] Nguyễn Văn Hiến, Lê Thu Hòa (chủ biên). *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp (dành cho cán bộ y tế)*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Y học; 2020.
- [25] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. *Hướng dẫn triển khai hoạt động an toàn người bệnh tại các bệnh viện*. Nhà Xuất bản Y học; 2015.
- [26] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. *Quản lý bệnh viện dành cho trường khoa*. Nhà Xuất bản Y học; 2015.
- [27] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. *Sổ tay khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện*. Nhà Xuất bản Y học; 2015.
- [28] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. *Sản phẩm chất lượng khám chữa bệnh của ngành y tế Thành phố*. Nhà Xuất bản Y học; 2015.
- [29] Bộ Y tế. *Thông tư Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế (Thông tư số 07/2014/TT-BYT) ngày 25/02/2014 của Bộ trưởng Bộ Y tế*; Hà Nội.
- [30] Bộ Y tế. *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”, ban hành kèm theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế*; Hà Nội.
- [31] Bộ Nội vụ. *Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ Nội vụ, ban hành kèm theo quyết định số 758/QĐ-BNV của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, ngày 23/6/2021*; Hà Nội.
- [32] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. *Quy tắc của công chức, viên chức, người lao động Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, ban hành kèm theo Quyết định số 2148/QĐ-BVHTTDL ngày 20/6/2019*; Hà Nội.
- [33] Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Quy định về đạo đức nhà giáo, ban hành kèm theo Quyết định số 16/2008/QĐ-*

BGDĐT ngày 16/4/2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo; Hà Nội.

- [34] Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội. *Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội, ban hành kèm theo Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội; Hà Nội.*
- [35] Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh. *Quy chế văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc Văn phòng ủy ban nhân dân thành phố, ban hành kèm theo quyết định số Số: 135/QĐ-VP, ngày 28/5/2021; Hà Nội.*