

Số: /SYT-NVY

Lào Cai, ngày tháng 7 năm 2025

V/v Tăng cường công tác quản lý,
nâng cao chất lượng dịch vụ khám
chữa bệnh, tiếp tục đổi mới phong
cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài
lòng của người bệnh

Kính gửi: Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh

Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh và đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế theo hướng chuyên nghiệp, thân thiện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh, Sở Y tế yêu cầu các đơn vị triển khai đồng bộ các nội dung sau:

1. Thống nhất nguyên tắc làm việc: “Nhân ái - Trách nhiệm - Chuyên nghiệp”

- Tiếp tục xây dựng văn hóa chất lượng trong bệnh viện, trong cơ sở y tế; đổi mới, phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh; nâng cao đạo đức nghề nghiệp, trách nhiệm thực thi công vụ, quy trình, quy định chuyên môn; nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử và tinh thần, thái độ ân cần, lịch sự, niềm nở, tôn trọng, tận tâm, tận tụy trong chăm sóc, điều trị người bệnh.

- Mỗi cán bộ y tế, đặc biệt là nhân viên y tế tại các vị trí khám, chữa bệnh tại các khoa/vị trí: cấp cứu, hồi sức tích cực,... cần phát huy tinh thần “*Lương y như từ mẫu*”, làm việc bằng cái tâm, từ lòng thương yêu, sự thấu cảm với những khổ đau của người bệnh, có thái độ và hành vi ứng xử tận tình, chu đáo, giải thích cặn kẽ,... trong thăm khám, điều trị đối với người bệnh và khi tiếp xúc với gia đình người bệnh.

- Các đơn vị cần quan tâm, bố trí nhân lực có chuyên môn và phẩm chất đạo đức, giao tiếp ứng xử phù hợp tại các vị trí tiếp xúc trực tiếp với người bệnh; trường hợp cán bộ có biểu hiện thiếu hợp tác, ứng xử chưa chuẩn mực, chưa phù hợp cần được xem xét điều chuyển vị trí làm việc khác.

- Mỗi cán bộ y tế phải mặc trang phục ngành gọn gàng, đồng phục chỉnh tề, giao tiếp chuẩn mực, tăng niềm tin, sự tôn trọng từ người bệnh.

- Tăng cường xây dựng môi trường y tế văn minh, thân thiện, phát huy tinh thần cải tiến chất lượng thông qua việc triển khai hiệu quả kế hoạch đổi mới phong cách, thái độ phục vụ theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế.

- Khẩu hiệu thực hiện “**1. Chào...ạ, 2. Dạ, vâng..., 3. Ân cần, 4. Chu đáo**”.

2. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm chuyên môn và công khai, minh bạch

- Tăng cường công tác quản lý và nâng cao chất lượng bệnh viện. Triển khai thực hiện nghiêm các quy định, quy chế và hướng dẫn chuyên môn, đảm bảo an toàn người bệnh và phòng ngừa sự cố y khoa.

- Đẩy mạnh đào tạo, chuyển giao kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số (*Bệnh án điện tử, Sổ sức khỏe 2 điện tử VneID, khám chữa bệnh từ xa, thanh toán không dùng tiền mặt...*) và cải cách thủ tục hành chính theo quy trình khám, chữa bệnh thuận lợi nhất cho người dân, nhằm nâng cao năng lực, chất lượng cung ứng dịch vụ y tế, giảm thời gian chờ đợi, giảm quá tải bệnh viện. Các bệnh viện (bao gồm cả các bệnh viện ngoài công lập) có trách nhiệm triển khai bệnh án điện tử, **hoàn thành trước 15/9/2025**.

- Các đơn vị có trách nhiệm xây dựng, cập nhật hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, ban hành quy trình chuyên môn, kỹ thuật áp dụng trong toàn bộ hoạt động khám, chữa bệnh, **hoàn thành trước ngày 31/12/2025**.

- Thực hiện nghiêm việc công khai số điện thoại đường dây nóng của bệnh viện, công khai giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, quy trình tiếp nhận - khám bệnh - điều trị, và những thông tin cần thiết để người dân dễ tiếp cận và giám sát.

- Triển khai định kỳ khảo sát và công bố mức độ hài lòng của người bệnh theo hướng dẫn tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế; kịp thời nắm bắt các ý kiến phản hồi, bảo đảm quyền lợi chính đáng của người bệnh.

3. Nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ

Quán triệt phương châm “Lấy người bệnh là trung tâm”, xây dựng bệnh viện văn minh, xanh - sạch - đẹp và thân thiện; chủ động có các giải pháp, sáng kiến cải tiến chất lượng bệnh viện; quan tâm đến những việc làm, chi tiết nhỏ nhất, thiết thực nhất để cải thiện điều kiện phục vụ người bệnh, cho đến những cải tiến sâu hơn về quy trình khám, chữa bệnh và chuyên môn kỹ thuật (*như: bố trí thêm nhân lực tại các vị trí tiếp đón, hỗ trợ, hướng dẫn người bệnh; có các biển chỉ dẫn rõ ràng; khuôn viên xanh - sạch - đẹp; lối đi, sảnh chờ thoáng mát; nhà vệ sinh sạch sẽ; cung cấp đầy đủ, thuận tiện một số dịch vụ tiện ích, đảm bảo điện, nước uống nóng/lạnh... trong cơ sở y tế*). Tăng cường hoạt động của các bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc tổ công tác xã hội trong các cơ sở y tế.

4. Trách nhiệm người đứng đầu

Nhằm tăng cường công tác quản lý nhà nước, chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật trong hoạt động khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế, Sở Y tế sẽ tổ chức kiểm tra thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất (không báo trước) việc tuân thủ các quy định, quy trình quản lý, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, việc thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ tại các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh; xử lý nghiêm, kịp thời các hành vi vi phạm trong khám bệnh, chữa bệnh, gây những phiền hà cho người bệnh (*nếu có*) theo quy định pháp luật.

Những đơn vị không thực hiện nghiêm túc, để xảy ra các sai sót trong triển khai các nội dung trên, Giám đốc cơ sở y tế hoàn toàn chịu trách nhiệm. Đồng thời là căn cứ để xem xét, đánh giá trong công tác thi đua, khen thưởng cuối năm.

Sở Y tế yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh;
- BGĐ Sở Y tế;
- Các phòng TH&CMNV Sở;
- TTKSBT (Đăng tải);
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

Hoàng Quốc Hương