

**BỘ Y TẾ
CỤC QUẢN LÝ
KHÁM, CHỮA BỆNH**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 882 /KCB-ĐD

Hà Nội, ngày 11 tháng 4 năm 2016

V/v nâng cao chất lượng chăm sóc
hướng tới sự hài lòng của người bệnh

Kính gửi:

- Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng Y tế các ngành;
- Giám đốc các Bệnh viện, Viện nghiên cứu có giường bệnh trực thuộc Bộ Y tế.

Nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đề nghị Giám đốc các Sở Y tế, Thủ trưởng Y tế các ngành, Giám đốc các Bệnh viện, Viện nghiên cứu có giường bệnh trực thuộc Bộ Y tế chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thực hiện tốt những nội dung sau đây:

1. Bổ sung nhân lực điều dưỡng, hộ sinh và các trang thiết bị, phương tiện chăm sóc người bệnh để bảo đảm thực hiện tốt các nhiệm vụ chuyên môn chăm sóc người bệnh được quy định tại Thông tư 07/2011/TT-BYT Hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.

2. Xây dựng kế hoạch thực hiện chuẩn hóa điều dưỡng, hộ sinh theo quy định tại Thông tư liên tịch số 26/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 07 tháng 10 năm 2015 của Bộ Y tế, Bộ Nội vụ Quy định mã số tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y.

3. Quán triệt nhân viên y tế thực hiện nghiêm Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 01 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Nhắc nhở nhân viên y tế không làm việc riêng trong giờ làm việc, thực hiện tốt quy tắc giao tiếp ứng xử được quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

4. Định kỳ hoặc đột xuất tổ chức kiểm tra, đánh giá việc thực hiện để khen thưởng hoặc kiểm điểm trách nhiệm, xử lý nghiêm các tập thể, cá nhân vi phạm.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Thị Xuyên (để b/c);
- Lưu VT, ĐD.

CỤC TRƯỞNG



Lương Ngọc Khuê