

Số: 4553/ BYT- TCCB*Hà Nội, ngày 29 tháng 6 năm 2015*

V/v đề nghị phối hợp chỉ đạo tổ chức thực hiện KH “Đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Trong những năm qua, Bộ Y tế đã và đang quan tâm, đẩy mạnh công tác chính trị, tư tưởng và giáo dục y đức, ban hành nhiều quy định nhằm nâng cao đạo đức nghề nghiệp của công chức, viên chức, người lao động ngành Y tế. Bộ Y tế cũng xây dựng các kế hoạch triển khai thực hiện, phát động nhiều phong trào thi đua để giáo dục, động viên công chức, viên chức, người lao động trong Ngành thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, nâng cao đạo đức nghề nghiệp, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

Thực hiện kế hoạch của Bộ Y tế, được sự giúp đỡ của Cấp ủy Đảng và chính quyền các cấp, các đơn vị trong toàn ngành Y tế từ Trung ương đến địa phương đã tích cực, chủ động xây dựng kế hoạch, nội dung, chương trình, giải pháp thực hiện phù hợp với điều kiện thực tiễn của đơn vị. Quá trình triển khai đã xuất hiện những tấm gương điển hình tiên tiến; nhiều tập thể và cá nhân đã không quản khó khăn, gian khổ hết lòng vì tính mạng, sức khỏe của người bệnh, được dư luận xã hội đánh giá cao, được Đảng, Nhà nước và Bộ Y tế ghi nhận, tặng thưởng nhiều danh hiệu cao quý.

Tuy nhiên, trên thực tế vẫn còn có cơ sở y tế, đặc biệt là một số cơ sở thuộc khu vực khám bệnh, chữa bệnh chưa thực sự quan tâm đến công tác chính trị, tư tưởng, giáo dục y đức, triển khai còn chiếu lệ, hình thức, hiệu quả đạt được chưa cao. Một bộ phận công chức lãnh đạo quản lý chưa thực sự nhận thức tầm quan trọng của đạo đức nghề nghiệp, chủ yếu tập trung vào công tác chuyên môn, cơ sở vật chất, chưa chú trọng đến tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, để xảy ra tình trạng cán bộ y tế vi phạm những quy định về Quy tắc ứng xử đối với người bệnh, gây bức xúc trong nhân dân.

Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh trong ngành Y tế theo Chỉ thị số 03-CT/TW ngày 14 tháng 5 năm 2011 của Bộ Chính trị và Chỉ thị số 1973/CT-TTg ngày 07 tháng 11 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ, ngày 04 tháng 6 năm 2015, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 2151/KH-BYT phê duyệt Kế hoạch tổ chức thực hiện “**Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh**” nhằm thay đổi nhận thức, thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ

y tế, loại bỏ những hành vi ứng xử không tốt, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh; tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Việt Nam.

Để triển khai thực hiện thành công Kế hoạch nêu trên, Bộ Y tế kính đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phối hợp chỉ đạo Sở Y tế các tỉnh triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” ở cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ sở y tế theo nội dung hướng dẫn trong Kế hoạch.

2. Chỉ đạo Sở Y tế, các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn ban hành kế hoạch, tổ chức tập huấn, xây dựng phong cách, thái độ phục vụ người bệnh, thành lập các bộ phận tuyên truyền, giáo dục chăm sóc sức khỏe kết hợp hướng dẫn, chỉ dẫn cho người bệnh, chấp hành quy định về trang phục y tế, củng cố đường dây nóng, duy trì hộp thư góp ý, triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”; tổ chức ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát các hành vi ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh; khen thưởng kịp thời những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm; tổ chức sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm và đề ra phương hướng những năm tới.

3. Đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hỗ trợ, dự toán kinh phí để Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố và Ban Chỉ đạo các đơn vị hoạt động.

Bộ Y tế trân trọng cảm ơn các đồng chí đã quan tâm chỉ đạo công tác y tế trên địa bàn góp phần tích cực vào công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP Chính phủ (để báo cáo);
- Bộ Nội vụ;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố;
- Các vụ/cục/Tổng cục/VP Bộ/Thanh tra Bộ;
- Lưu: VT, TCCB.

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Thị Kim Tiến