

**BỘ Y TẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 6197/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 17 tháng 10 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Hướng dẫn Quản lý dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh;

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Hướng dẫn Quản lý dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Các Ông, Bà: Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Chánh Thanh tra Bộ và các Vụ trưởng, Cục trưởng, Tổng Cục trưởng của Bộ Y tế, Giám đốc các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng Y tế ngành, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Thanh tra Bộ; Vụ TTTĐKT;
- Trang thông tin điện tử Bộ Y tế;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Viết Tiến**

# HƯỚNG DẪN

## Quản lý dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện

(Ban hành kèm theo Quyết định số 6197/QĐ-BYT ngày 17 tháng 10 năm 2016  
của Bộ trưởng Bộ Y tế)

### I. Khái niệm và các loại hình dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện

#### 1. Khái niệm và quy định chung

- Dịch vụ thuê, khoán ngoài tại bệnh viện là các dịch vụ bệnh viện được bệnh viện ký hợp đồng với đơn vị cung cấp bên ngoài bệnh viện để cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ.

- Đơn vị cung cấp dịch vụ là cá nhân, tổ chức hoặc doanh nghiệp được bệnh viện thuê, khoán để thực hiện cung cấp dịch vụ.

- Dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện bao gồm các dịch vụ có mục đích phục vụ cho công tác quản lý bệnh viện, nhu cầu người bệnh và gia đình người bệnh trong thời gian khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

- Dịch vụ thuê, khoán bên ngoài được lựa chọn phải bảo đảm thực hiện chuyên nghiệp, chất lượng với chi phí hợp lý phù hợp với điều kiện của bệnh viện, đáp ứng được nhu cầu của bệnh viện, của người bệnh và gia đình người bệnh.

- Việc lựa chọn và triển khai dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện phải bảo đảm tổ chức thu và sử dụng nguồn thu công khai, minh bạch và theo đúng quy định.

#### 2. Các loại hình dịch vụ thuê, khoán bên ngoài

- Dịch vụ bảo vệ, an ninh trật tự;
- Dịch vụ vệ sinh công nghiệp, vệ sinh ngoại cảnh; dịch vụ giặt là, hấp, sấy...;
- Dịch vụ bảo quản thi hài người bệnh tử vong trong bệnh viện;
- Dịch vụ vận chuyển người bệnh không cần trợ giúp của y tế;
- Dịch vụ vận chuyển người bệnh cần có trợ giúp y tế;
- Dịch vụ ăn uống trong bệnh viện;

- Dịch vụ trông giữ xe; bãi xe dịch vụ;
- Dịch vụ ngân hàng hỗ trợ thanh toán cho người bệnh;
- Dịch vụ cung cấp hàng hóa, siêu thị mini, thuê kho;
- Dịch vụ bưu chính viễn thông;
- Các loại hình dịch vụ khác.

## **II. Nguyên tắc lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ**

### **1. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm năng lực cung cấp dịch vụ**

a) Việc lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện phải bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật về đấu thầu, bao gồm Luật Đấu thầu và các văn bản hướng dẫn phù hợp cho từng loại hình dịch vụ theo một trong các hình thức: Đấu thầu rộng rãi; Đấu thầu hạn chế; Chỉ định thầu hoặc Chào hàng cạnh tranh.

b) Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm năng lực cung cấp dịch vụ:

- Có đủ tư cách pháp nhân: có ngành nghề kinh doanh cung cấp dịch vụ phù hợp; có giấy phép kinh doanh đối với loại hình kinh doanh dịch vụ có điều kiện theo quy định pháp luật, ví dụ: Cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống phải có Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm; kinh doanh dịch vụ vận chuyển...

- Có đủ năng lực phương tiện, thiết bị và nhân lực để cung cấp dịch vụ, ví dụ: Dịch vụ vận chuyển người bệnh cần có trợ giúp y tế phải bảo đảm trang bị đầy đủ các thiết bị y tế trên xe cứu thương theo quy định của Bộ Y tế (Quyết định số 3385/QĐ-BYT ngày 18/9/2012 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành danh mục Vali thuốc cấp cứu, dụng cụ cấp cứu, thuốc thiết yếu và trang thiết bị thiết yếu trang bị cho một kíp cấp cứu ngoại viện trên xe ô tô cứu thương).

- Có đủ năng lực về tài chính.

c) Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm chất lượng dịch vụ và chịu trách nhiệm dịch vụ do mình cung cấp:

- Có tiêu chuẩn kỹ thuật và chất lượng phù hợp đối với từng loại hình dịch vụ và được thống nhất giữa hai bên.

- Có quy trình thực hiện dịch vụ quy chế tự kiểm tra, giám sát, quản lý chất lượng, xử lý tình huống,...

- Lập sổ ghi chép, xác định số lượng dịch vụ đã được cung cấp.

- Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm chịu trách nhiệm về dịch vụ và thường xuyên phản hồi về chất lượng dịch vụ:

+ Đơn vị cung cấp dịch vụ phải chịu trách nhiệm về các thiệt hại tài sản và con người do chính đơn vị cung cấp gây ra.

+ Chịu trách nhiệm trước bệnh viện về những hành động vượt quá phạm vi thẩm quyền.

+ Có kênh thông tin cho người bệnh, gia đình người bệnh phản hồi về chất lượng dịch vụ.

+ Có bộ phận của đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện giám sát, tiếp nhận và xử lý phản hồi thông tin khách hàng, hoặc phía bệnh viện.

d) Trên hợp đồng dịch vụ phải thể hiện rõ các điều kiện về chấm dứt hợp đồng hoặc có hình thức xử lý khi vi phạm các nguyên tắc, nội dung đã được ký kết giữa bệnh viện và đơn vị cung cấp dịch vụ như:

- Cung cấp dịch vụ kém chất lượng so với cam kết trong hợp đồng trách nhiệm. Không đáp ứng với các tiêu chuẩn kỹ thuật về cung cấp dịch vụ.

- Thu không đúng với giá niêm yết, hoặc cao hơn giá thị trường với cùng chủng loại hàng hoá dịch vụ và điều kiện phục vụ.

- Người bệnh phàn nàn về tinh thần, thái độ phục vụ tùy theo mức độ vi phạm, hoặc tái phạm nhiều lần không được xử lý.

- Chịu trách nhiệm bồi thường cho bệnh viện trong trường hợp mất mát, hư hỏng do nhân viên của đơn vị cung cấp dịch vụ gây ra (có biên bản cụ thể).

2. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm thực hiện an toàn cho người bệnh

- Nhân viên của đơn vị cung cấp dịch vụ thông báo ngay cho người có trách nhiệm của bệnh viện khi phát hiện các sự cố, dấu hiệu hoặc các yếu tố gây nguy hiểm hoặc có khả năng gây nguy hiểm đến tính mạng người bệnh.

- Có hướng dẫn sử dụng đối với các thiết bị được đơn vị cung cấp dịch vụ lắp đặt trong bệnh viện như điện, nước, thang máy, thiết bị phòng cháy, chữa cháy.

3. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm giữ an ninh, trật tự, an toàn cháy nổ và giữ vệ sinh chung

- Nhân viên của đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bảo vệ tài sản của bệnh viện.

- Đơn vị cung cấp dịch vụ phải thông báo trước cho bệnh viện danh sách nhân viên cử đến làm việc tại bệnh viện, có lịch phân công nhân viên làm việc tại bệnh viện.

- Nhân viên phải đeo biển tên, được trang bị đồng phục riêng phù hợp theo quy định của mỗi đơn vị cung cấp dịch vụ trong quá trình hoạt động tại Bệnh viện.

- Bảo đảm giữ uy tín, bí mật kinh doanh và những thông tin khác của bệnh viện.

- Tự lo chỗ ăn, ở, phương tiện đi lại, các công cụ hỗ trợ trong quá trình thực hiện công việc theo thỏa thuận của hai bên.

- Tự chịu mọi rủi ro, đóng bảo hiểm xã hội và các bảo hiểm khác cho người lao động (nhân viên bảo vệ).

- Tự chịu trách nhiệm do hành vi vượt quá mức cho phép của công việc hay vi phạm pháp luật.

- Bảo đảm các điều kiện về an toàn cháy nổ trong quá trình cung cấp dịch vụ.

- Nhân viên thuê, khoán ngoài phải được tập huấn hướng dẫn sử dụng thiết bị phòng cháy, chữa cháy trong bệnh viện.

- Đơn vị cung cấp dịch vụ thuê ngoài tại các bệnh viện phải đảm bảo vệ sinh môi trường, vệ sinh công cộng, xử lý chất thải.

#### 4. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm thực hiện quy tắc ứng xử

- Nhân viên thực hiện dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại bệnh viện phải được bệnh viện đào tạo, tập huấn và được cấp chứng chỉ về quy tắc ứng xử chung, kỹ năng giao tiếp và quy tắc ứng xử trong ngành y tế.

- Nghiêm cấm các hành vi ép buộc người bệnh, gia đình người bệnh.

#### 5. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm điều kiện về giá dịch vụ

- Công khai bảng giá dịch vụ cho người bệnh và gia đình người bệnh.

- Có chính sách ưu đãi đối với một số đối tượng người đặc biệt.

### **III. Tổ chức chỉ đạo, giám sát triển khai thực hiện**

#### **1. Thực hiện công khai, minh bạch về các dịch vụ thuê, khoán bên ngoài**

- Bệnh viện xác định và xây dựng kế hoạch ký hợp đồng những loại dịch vụ cần thuê, khoán.

- Thảo luận và thống nhất trong Ban Lãnh đạo, cấp ủy các Tổ chức đoàn thể của bệnh viện.

#### **2. Quản lý giá dịch vụ:**

- Bệnh viện quản lý giá dịch vụ, không để đơn vị cung cấp dịch vụ tự định giá. Một số giá dịch vụ phải thực hiện theo quy định của Nhà nước như giá trông giữ xe thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định (theo luật phí, lệ phí).

- Bệnh viện đưa vào hồ sơ mời thầu và hợp đồng một số nội dung như: các mức thu cụ thể phải thực hiện, trách nhiệm phải thực hiện thu theo đúng quy định của hợp đồng, trường hợp thu không đúng thì phải nêu cụ thể việc xử lý (có thể dùng thực hiện hợp đồng).

3. Quản lý nguồn thu từ việc cung cấp dịch vụ: toàn bộ số tiền thu được từ hợp đồng cung cấp dịch vụ là một nguồn thu để thực hiện tự chủ tài chính, bệnh viện quản lý và hạch toán theo quy định của Luật Kế toán, không giao cho cá nhân quản lý nguồn thu và hạch toán không qua hệ thống báo cáo tài chính của bệnh viện.

4. Khuyến khích các bệnh viện nghiên cứu để cung cấp một số dịch vụ miễn phí cho người bệnh và người nhà người bệnh.

5. Bệnh viện có biện pháp quản lý chất lượng dịch vụ, giá của các dịch vụ cung cấp như thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng; không giao khoán toàn bộ cho đơn vị cung cấp dịch vụ để tránh tình trạng bắt ép người bệnh sử dụng dịch vụ hoặc cung cấp dịch vụ với giá cao.

6. Giám đốc bệnh viện tổ chức chỉ đạo, giám sát triển khai thực hiện dịch vụ thuê, khoán bên ngoài tại các bệnh viện. Bệnh viện quản lý thông tin dịch vụ thuê, khoán bên ngoài, thực hiện chế độ quản lý thông tin dịch vụ thuê, khoán bên ngoài:

- Tên dịch vụ
- Tên nhà cung cấp dịch vụ
- Tên giám đốc, người chịu trách nhiệm giám sát
- Tên khoa phòng của bệnh viện quản lý hoặc phối hợp cung cấp dịch vụ
- Hình thức lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ
- Hình thức hợp đồng cung cấp dịch vụ
- Thời hạn hợp đồng
- Giá trị hợp đồng quy đổi theo năm
- Tiêu chuẩn kỹ thuật cung cấp dịch vụ
- Các chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ
- Số lượng dịch vụ ước tính theo năm
- Báo cáo, thống kê, đánh giá việc thực hiện

7. Giao trách nhiệm cho từng bộ phận khoa, phòng phù hợp tương ứng với mỗi loại hình dịch vụ, thường xuyên kiểm tra, giám sát theo đúng kế hoạch và nội dung giám sát định kỳ được Giám đốc bệnh viện phê duyệt.

8. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân thực hiện các dịch vụ thuê ngoài không đảm bảo những cam kết với bệnh viện, có hành vi gây khó khăn cho người bệnh và người nhà bệnh nhân hoặc thu phí không đúng theo quy định hợp đồng đã ký kết thì bệnh viện chấn chỉnh hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng thực hiện.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỦ TRƯỞNG**



**Nguyễn Việt Tiến**