

Số: 24 /CT-UBND

Thanh Hoá, ngày 20 tháng 12 năm 2013

**CHỈ THỊ**  
**Về nâng cao y đức và chất lượng  
phục vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân**

Trong những năm qua, ngành y tế tỉnh ta đã có nhiều cố gắng vượt qua khó khăn hoàn thành tốt nhiệm vụ, đáp ứng cơ bản về nhu cầu chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân. Kết quả hoạt động của ngành đã đóng góp một phần quan trọng vào việc phát triển kinh tế - xã hội và bảo đảm quốc phòng an ninh trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được trong ngành y tế vẫn còn tồn tại một số vấn đề yếu kém; đặc biệt là biểu hiện xuống cấp về đạo đức nghề nghiệp, vi phạm các quy định, quy trình chuyên môn kỹ thuật; qui tắc ứng xử của ngành; thiếu tinh thần trách nhiệm, thậm chí có lúc, có nơi còn có biểu hiện thờ ơ vô cảm với người bệnh nên đã để xảy ra một số vụ việc gây bất bình trong dư luận xã hội. Những biểu hiện trên tuy chỉ xảy ra ở một bộ phận cán bộ y tế nhưng đã làm tổn hại lớn đến danh dự của người thầy thuốc, uy tín của ngành và ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng phục vụ người bệnh.

Để khắc phục tình trạng trên, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, đáp ứng ngày càng tốt hơn sự nghiệp chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân các dân tộc trong tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

1. Trong thời gian tới Sở Y tế cần tập trung đẩy mạnh việc giáo dục chính trị, tư tưởng, đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ y tế và phải coi đây là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của ngành, đồng thời phải chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

- Tổ chức cuộc vận động nâng cao y đức, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh trong toàn ngành, gắn cuộc vận động với việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh. Mỗi đơn vị, cá nhân đều phải cam kết thi đua thực hiện tốt cuộc vận động này. Các đơn vị phải có quy chế khen thưởng, kỷ luật

nhằm động viên kịp thời những tập thể cá nhân làm tốt, đồng thời xử lý nghiêm đối với những tập thể và cá nhân sai phạm.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của thủ trưởng đơn vị trong công tác lãnh đạo, quản lý. Người đứng đầu phải gương mẫu đi đầu trong thực hiện y đức; thực hiện các quy định về quản lý, thực hành tiết kiệm chống lãng phí; công khai minh bạch và chống mọi tiêu cực xảy ra trong đơn vị. Nếu để đơn vị xảy ra những vụ việc tiêu cực, trước hết người đứng đầu đơn vị phải chịu trách nhiệm.

2. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà cho người bệnh; thay đổi tác phong, lề lối làm việc. Áp dụng công nghệ thông tin và hệ thống Quản lý chất lượng ISO trong công tác khám, chữa bệnh.

- Công khai giá thuốc và dịch vụ y tế trên các bảng thông tin tại các khu vực dễ quan sát, dễ đọc, kịp thời giải đáp những thắc mắc của người dân liên quan đến giá thuốc và dịch vụ y tế.

- Tăng cường kiểm soát, chống lạm dụng trong chỉ định thuốc, xét nghiệm và các kỹ thuật cao gây lãng phí cho ngân sách và người bệnh. Phát huy vai trò của Hội đồng thuốc, hội chẩn trong việc sử dụng thuốc hợp lý, sử dụng các kỹ thuật cao có chi phí lớn.

- Trong các cơ sở khám chữa bệnh và các cơ sở y tế có dịch vụ tiêm chủng cần tổ chức tốt việc tư vấn, giải thích cho đối tượng đến khám chữa bệnh và thực hiện dịch vụ đồng thời phải chuẩn bị đầy đủ điều kiện về nhân lực, thuốc, vật tư trang thiết bị để đáp ứng cao nhất đối với những tai biến có thể xảy ra.

3. Cùng cố và tăng cường hoạt động của hệ thống đường dây nóng, hòm thư góp ý. Thực hiện nghiêm Chi thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng. Số điện thoại đường dây nóng phải được công khai tại các cơ sở khám, chữa bệnh để tiếp nhận và xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của người dân liên quan đến tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế.

4. Tăng cường công tác đào tạo nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, quản lý cho cán bộ, nhân viên y tế; đặc biệt chú trọng các kỹ năng cấp cứu hồi sức trong các lĩnh vực Sản khoa, Nhi khoa, CSSK Bà mẹ trẻ em, sóc phân vệ...

5. Sở Y tế tổ chức các đoàn kiểm tra, thanh tra các cơ sở y tế, kịp thời chấn chỉnh các sai phạm trong chuyên môn và quản lý. Xử lý nghiêm các vi phạm về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người bệnh và quy chế, chế độ

chuyên môn đối với các cá nhân và tổ chức theo đúng quy định của pháp luật. Định kỳ, tổng hợp và báo cáo kết quả về UBND tỉnh.

6. Các cấp ủy đảng và chính quyền các địa phương phối hợp với ngành y tế trong việc theo dõi chỉ đạo các cơ sở y tế trên địa bàn, thường xuyên quan tâm giúp đỡ cả về tinh thần và vật chất; đồng thời phản ánh kịp thời những ý kiến của người dân nhất là những ý kiến về tinh thần thái độ và ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh; tùy theo chức năng nhiệm vụ và thẩm quyền xử lý hoặc kiến nghị xử lý đúng mức những tổ chức và cá nhân có sai phạm.

7. Đề nghị UBMTTQ, các Tổ chức chính trị xã hội; các cơ quan thông tin, báo chí thường xuyên quan tâm giúp đỡ ngành y tế, kịp thời động viên khuyến khích những gương tốt, việc tốt trong phục vụ người bệnh và phản ánh những tồn tại tiêu cực để kịp thời chấn chỉnh.

Giao Sở Y tế xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện chỉ thị này trong toàn ngành; Sở nội vụ căn cứ chức năng và nhiệm vụ giúp Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra việc thực hiện chỉ thị, phối hợp với Sở Y tế định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Chủ tịch UBND tỉnh./.

*Nơi nhận:*

- Bộ Y tế;
- TT tỉnh ủy, TTHĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các ngành, các Tổ chức chính trị, XH;
- UBND các huyện, thị, TP;
- Các đơn vị trực thuộc Sở y tế;
- Lưu: VT, VX.

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Đăng Quyền