

Số: 2151/QĐ - BYT

*Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2015*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Luật phòng, chống tham nhũng số 55/2005/QH11 ngày 09 tháng 12 năm 2005;

Căn cứ Luật cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Luật viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập;

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;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai thực hiện “**Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh**” (bao gồm công chức, viên chức, người lao động tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc).

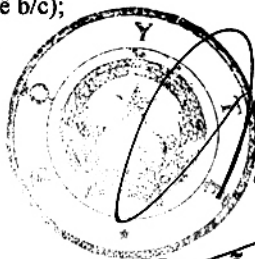
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

**Điều 3.** Các ông, bà: Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ phận giúp việc Ban BT về HTLTTGĐĐHCM (để b/c);
- BCĐTW thực hiện QC Dân chủ cơ sở (để báo cáo);
- BCĐTW phòng, chống tham nhũng (để báo cáo);
- Ban Tuyên giáo TW (để b/c);
- Ban Tổ chức TW (để b/c);
- Ủy ban Kiểm tra TW (để b/c);
- VP Chính phủ (để b/c);
- Bộ Nội vụ;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Đảng ủy Khối các CQTW;
- Ban Cán sự Đảng BYT;
- Đảng bộ-Bộ Y tế;
- Công đoàn Y tế VN;
- Y tế các bộ, ngành;
- Lưu: VT, TCCB.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Kim Tiến**

**KẾ HOẠCH**

**Triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ  
của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

*(Được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015)*

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích:**

- Triển khai đầy đủ các nội dung “**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, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, 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.

**2. Yêu cầu**

- Lãnh đạo Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Lãnh đạo các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh từ Trung ương đến địa phương, căn cứ kế hoạch này, triển khai đầy đủ các nội dung “**Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh**”.

- 100% các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh triển khai việc phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý, nghiêm túc thực hiện các nội dung trong kế hoạch, quyết tâm thực hiện đúng mục đích đã đề ra.

- Đối với các cơ sở y tế khác, căn cứ tình hình thực tế, vận dụng để triển khai các nội dung trong kế hoạch này.

- Việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch phải được duy trì thành nề nếp, thường xuyên, liên tục; cách thức tổ chức triển khai phải phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

**II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

**1. Thành lập Ban Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện**

**1.1. Ban Chỉ đạo cấp Trung ương:** Bộ Y tế thành lập Ban Chỉ đạo và Tổ công tác do Bí thư Ban Cán sự Đảng, Bộ trưởng Bộ Y tế làm Trưởng ban, Thứ trưởng Bộ Y tế làm Phó trưởng ban Thường trực, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục quản lý khám, chữa bệnh, Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam làm

Phó trưởng ban, Lãnh đạo các Vụ/Cục/Văn phòng Bộ/Thanh tra Bộ và Giám đốc Sở Y tế Hà Nội, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh tham gia Ủy viên.

- Ban Chỉ đạo xây dựng Quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ từng thành viên Ban Chỉ đạo.

- Bộ Y tế có Công văn gửi Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố phối hợp chỉ đạo tổ chức thực hiện.

**1.2. Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:** Tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành lập Ban chỉ đạo tổ chức triển khai kế hoạch với thành phần: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương làm Trưởng Ban, Giám đốc Sở Y tế làm Phó Trưởng ban Thường trực, Chủ tịch công đoàn ngành làm Phó trưởng ban, Ủy viên Thường trực là Lãnh đạo Phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế, các Ủy viên khác là Lãnh đạo các phòng thuộc Sở Y tế và Giám đốc một số Bệnh viện tuyến tỉnh.

- Ban chỉ đạo tỉnh, thành phố phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết theo đặc thù từng địa phương; hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý triển khai thực hiện.

**1.3. Ban Chỉ đạo các Bệnh viện:** Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo các tổ chức đoàn thể quần chúng, Lãnh đạo một số phòng, khoa, ban và tương đương tham gia thành viên. Ban Chỉ đạo của đơn vị có nhiệm vụ triển khai kế hoạch chi tiết theo sự hướng dẫn của Ban Chỉ đạo cấp trên, phù hợp với đặc thù từng đơn vị.

*Ban Chỉ đạo từ Trung ương tới địa phương, đơn vị được thành lập xong trong tháng 6 năm 2015 để đi vào hoạt động.*

## **2. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế**

### **2.1. Thành phần dự tập huấn:**

- Bộ Y tế tập huấn cho báo cáo viên thuộc Sở Y tế các tỉnh, thành phố và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế (do Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế lựa chọn, đăng ký số lượng báo cáo viên cần được tập huấn với Bộ Y tế).

- Sở Y tế tập huấn cho báo cáo viên các bệnh viện tuyến tỉnh, Bệnh viện tuyến huyện trực thuộc Sở Y tế (do các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế lựa chọn báo cáo viên, đăng ký số lượng với Sở Y tế).

- Báo cáo viên do các Bệnh viện tuyến chọn sau khi được Bộ Y tế (đối với bệnh viện trực thuộc Bộ), Sở Y tế (đối với bệnh viện trực thuộc Sở) tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn lại cho toàn bộ đội ngũ cán bộ y tế tại đơn vị (lãnh đạo khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý, nhân viên hành chính, bảo vệ, trông xe); trước mắt tập trung tập huấn cho cán bộ y tế thuộc khoa Khám bệnh, khoa Sản, khoa

Ngoại, khoa Hồi sức cấp cứu, Khoa Phẫu thuật gây mê hồi sức, bộ phận đón tiếp người bệnh, bộ phận hành chính (tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính như nộp, thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế...), bộ phận bảo vệ, trông giữ xe, đối tượng mới tuyển dụng, hợp đồng lao động...

## **2.2. Nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn:**

- Nội dung: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với nhân dân.

- Bộ Y tế xây dựng kế hoạch, nội dung, chương trình, bộ tài liệu tập huấn mẫu, đưa ra các tình huống giả định, các mẫu ứng xử với từng đối tượng người bệnh khác nhau, tại từng địa điểm khác nhau trong bệnh viện để cung cấp cho các đơn vị.

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố xây dựng kế hoạch, nội dung, chương trình tập huấn và tài liệu tập huấn trên cơ sở tham khảo kế hoạch, tài liệu của Bộ Y tế.

- Các cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn quốc xây dựng kế hoạch, chuẩn bị nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn của đơn vị.

- Các đơn vị rà soát, phân loại đối tượng để tập huấn, tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho từng viên chức y tế với thành phần tập huấn theo hướng dẫn nêu trên.

*Công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp được triển khai từ tháng 6, tháng 7/2015 và được thực hiện thường xuyên.*

## **3. Thành lập các đơn vị chăm sóc “khách hàng”**

- Bộ Y tế sẽ ban hành Thông tư về Phòng công tác xã hội trong bệnh viện, trong đó quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, cơ chế tổ chức, hoạt động của Phòng công tác xã hội trong bệnh viện.

- Các bệnh viện xây dựng kế hoạch triển khai Phòng công tác xã hội với tổ chức, biên chế theo quy định, sau khi Bộ Y tế ban hành Thông tư.

- Các bệnh viện triển khai bộ phận chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám, bệnh.

*Thời gian ban hành Thông tư dự kiến vào trước ngày 30/7/2015.*

## **4. Quy định trang phục của cán bộ y tế**

- Bộ Y tế xây dựng Thông tư quy định về trang phục y tế nhằm giúp người bệnh dễ dàng nhận biết các chức danh chuyên môn nghề nghiệp của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh xây dựng lộ trình triển khai trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế theo quy định của Bộ Y tế; đồng thời từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế.

*Thời gian ban hành Thông tư dự kiến vào trước ngày 30/7/2015. Các cơ sở khám, chữa bệnh chuẩn bị triển khai từ tháng 8/2015 và bắt đầu thực hiện trang phục y tế từ 01/01/2016.*

#### **5. Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT**

- Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của nhân dân, các đơn vị trong toàn ngành tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 2013 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.

- Các bệnh viện tuyến Trung ương, Sở Y tế các tỉnh, thành phố và các đơn vị trong toàn ngành phân công công chức, viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24h.

- Ban Chỉ đạo Trung ương, Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ban Chỉ đạo các đơn vị tổ chức thanh tra, kiểm tra, giám sát việc công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử với kích thước đủ lớn để người dân dễ nhận biết, được đặt tại các khoa nội trú, khoa Khám bệnh trong bệnh viện; xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ; kịp thời tổng hợp báo cáo về Bộ Y tế theo quy định.

#### **6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý**

- Bộ Y tế xây dựng Thông tư quy định về hòm thư góp ý nhằm tôn trọng, lắng nghe ý kiến kiến nghị của cán bộ y tế và của người dân; làm cơ sở chấn chỉnh lề lối làm việc, tác phong và tinh thần thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ y tế.

- Các cơ sở y tế triển khai đặt hòm thư góp ý tại vị trí đông người qua lại, nơi người dân dễ tiếp cận, tại các khoa khám bệnh, khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng, khoa điều trị nội trú, các khoa, phòng, bộ phận triển khai dịch vụ y tế.

- Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định của pháp luật.

*Thời gian ban hành Thông tư dự kiến vào trước ngày 30/7/2015, các đơn vị trong toàn ngành kiện toàn, hoàn thiện hộp thư góp ý trong tháng 8/2015 và được duy trì thường xuyên.*

#### **7. Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”**

- Bộ Y tế phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện” nhằm phát huy tinh thần xung kích, tình nguyện của tuổi trẻ trong việc giúp đỡ bệnh nhân và người nhà đến khám, điều trị, khơi dậy tinh thần tương thân tương ái, quan tâm giúp đỡ người bệnh trong lúc khó khăn, bệnh tật, góp phần làm giảm quá tải trong đón tiếp, khám bệnh cho người bệnh tại các bệnh viện.

- Mỗi bệnh viện phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ cùng cấp tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”, thành viên là các đoàn viên, thanh niên, sinh viên y dược.

- Hội Thầy thuốc trẻ tổ chức hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho thành viên Đội tình nguyện.

- Thời gian triển khai cụ thể:

+ Từ tháng 6/2015: Triển khai Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” tại 5 thành phố lớn (Hà Nội, Huế, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh, Cần Thơ).

+ Từ tháng 7/2015: Triển khai Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” tại tất cả các bệnh viện tuyến Trung ương và tại 63 Bệnh viện đa khoa tỉnh, thành phố.

+ Giai đoạn tiếp theo: Từ năm 2016, triển khai tại hầu hết các bệnh viện trong cả nước có lưu lượng bệnh nhân đông.

### **8. Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực**

- Các đơn vị xây dựng khẩu hiệu hoặc thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện cho đơn vị mình phù hợp với thực tế của đơn vị theo tinh thần chỉ đạo và hướng dẫn của Bộ Y tế đảm bảo các khoa, phòng, bệnh viện đều có khẩu hiệu: *“Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo”*. Triển khai nhiều hình thức, chú trọng tổ chức thường xuyên các hội thi cấp bệnh viện cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp.

- Các cấp công đoàn y tế phát động phong trào Thi đua “Tích cực rèn luyện Y đức, tinh luyện y thuật”; xây dựng người cán bộ y tế với: “Nụ cười từ trái tim”, có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực.

- Tại các khoa, phòng trong bệnh viện: Trưởng khoa cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên, tổ chức khác (Hội Điều dưỡng, Hội Cựu chiến binh, Hội phụ nữ..) thảo luận, đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi ứng xử không tốt của từng cán bộ y tế trong khoa, phòng với người bệnh như: thờ ơ, cáu gắt, hách dịch, cửa quyền, có biểu hiện gợi ý nhận tiền, quà, gây phiền hà cho người bệnh.

- Triển khai các biện pháp kiểm tra, giám sát hàng năm gắn với chất lượng hoạt động của các bệnh viện và chất lượng hoạt động công đoàn các cấp tại đơn vị.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học, gắn với công tác cải cách hành chính trong ngành Y tế.

- Các đơn vị ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị cho phù hợp.

*Từ năm 2016, định kỳ hàng tháng, tất cả các cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn quốc phải triển khai đánh giá sự hài lòng của người bệnh và báo cáo kết quả về Sở Y tế, Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo auv định.*

## **9. Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết**

### **9.1. Đối tượng và nội dung cam kết:**

a) Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng cam kết thực hiện với Trường khoa, phòng: Tham khảo nội dung tại Mẫu số 1 của Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này.

b) Đối với Trường các khoa, phòng ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện: Tham khảo Mẫu số 2 của Phụ lục.

c) Đối với Giám đốc Bệnh viện trực thuộc Sở Y tế tỉnh, thành phố cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế: Tham khảo Mẫu số 3 của Phụ lục.

d) Giám đốc Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế cam kết thực hiện với Lãnh đạo Bộ Y tế: Tham khảo Mẫu số 3 của Phụ lục.

e) Đối với Giám đốc Sở Y tế cam kết thực hiện với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố: Tham khảo Mẫu số 4 của Phụ lục.

### **9.2. Lộ trình cam kết thực hiện:**

- Các địa phương, cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn quốc tổ chức ký cam kết thực hiện giữa các đối tượng theo hướng dẫn.

- Đối với các Bệnh viện trực thuộc Bộ:

+ Tự tổ chức ký cam kết thực hiện tại bệnh viện.

+ Tổ chức ký cam kết điểm có sự chứng kiến, giám sát của Lãnh đạo Bộ Y tế : Tại *Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện K, Bệnh viện Tai Mũi Họng Trung ương, Bệnh viện Phụ sản Trung ương, Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức, Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội, Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương, Bệnh viện E, Bệnh viện Hữu Nghị, Bệnh viện Trung ương Huế, Bệnh viện C Đà Nẵng, Bệnh viện Chợ Rẫy, Bệnh viện Thống Nhất*

*Thời gian các đơn vị ký cam kết thực hiện xong trong tháng 7/2015. Riêng các đơn vị điểm trực thuộc Bộ Y tế ký cam kết từ tháng 6/2015.*

## **10. Công tác Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện**

### **10.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra**

- Ban Chỉ đạo trung ương tổ chức thanh tra, kiểm tra các địa phương và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc.

- Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thanh tra, kiểm tra các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh, thành phố.

- Ban Chỉ đạo các bệnh viện công lập kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại đơn vị.

- Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố tổng hợp báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra về Ban Chỉ đạo Trung ương.



### **10.2. Nội dung thanh tra, kiểm tra:**

- Công tác triển khai Kế hoạch: Thành lập ban Chỉ đạo, thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch, nội dung cam kết, thực hiện cam kết, kết quả đạt được.
- Công tác triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh.

### **10.3. Hình thức thu nhận thông tin để thanh tra, kiểm tra:**

- Qua đường dây nóng.
- Qua Hộp thư góp ý.
- Qua phản ánh trực tiếp của nhân dân.
- Qua thăm dò ý kiến đánh giá sự hài lòng của người bệnh.
- Qua hệ thống thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác.
- Ban Chỉ đạo các cấp thành lập các đoàn thanh tra, kiểm tra thực tế theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất không thông báo trước.

Các đoàn thanh tra, kiểm tra được trang bị phương tiện nghe, nhìn, ghi hình để thu nhận những bằng chứng khách quan tại các cơ sở y tế.

*Thời gian thanh tra, kiểm tra: Từ tháng 8/2015 và duy trì thường xuyên.*

### **11. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm**

Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc triển khai thực hiện:

- Xây dựng Quy chế thi đua khen thưởng theo quy định của pháp luật và theo thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị; đề ra các tiêu chí thi đua cụ thể, phù hợp với đặc điểm của đơn vị.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng dưới mọi hình thức nhằm khuyến khích, động viên các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...

- Xây dựng Quy chế xử lý vi phạm, xử lý kỷ luật theo thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị và theo quy định của pháp luật; ban hành các tiêu chí đánh giá cụ thể mức độ vi phạm, phù hợp với đặc điểm của đơn vị và của pháp luật.

- Tổ chức sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện; xử lý các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử theo phản ánh của nhân dân qua phản ánh trực tiếp hoặc các kênh thông tin, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng, qua thanh tra kiểm tra...; cam kết kiên quyết xử lý nghiêm minh những cá nhân vi phạm Quy tắc ứng xử, gây hậu quả nghiêm trọng.

### **12. Công tác truyền thông:**

- Bộ Y tế tổ chức đợt truyền thông rộng rãi các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đến toàn thể cán bộ y tế trong ngành và nhân dân qua các kênh thông tin, tập trung vào các nội dung:

+ Nêu gương người tốt, việc tốt của cán bộ y tế đối với phong cách, thái độ phục vụ người bệnh.

+ Phê phán những hành vi không tốt trong ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh và gia đình người bệnh.

- Các đơn vị tự xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch truyền thông, tuyên truyền dưới mọi hình thức chủ trương của Bộ Y tế về các nội dung đổi mới cho:

+ Công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị.

+ Người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

### **13. Công tác thông tin, báo cáo, tổ chức sơ kết, tổng kết**

- Ban Chỉ đạo các bệnh viện công lập có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo cấp trên.

- Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai nội dung “**Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh**” về Bộ Y tế (qua Vụ tổ chức cán bộ) và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố 3 tháng/01 lần, vào ngày 25 tháng cuối quý.

- Ban Chỉ đạo các cấp tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng cuối năm 2015; tổ chức tổng kết vào trước ngày 25/11 hàng năm và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Ban Chỉ đạo Trung ương:**

- Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo Trung ương, công tác thanh tra, kiểm tra, sơ kết, tổng kết, khen thưởng được chi từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

- Kinh phí chi xây dựng các Thông tư do các đơn vị được phân công đầu mối, có trách nhiệm dự toán kinh phí, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt.

### **2. Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chi từ nguồn ngân sách của tỉnh, thành phố và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

### **3. Ban Chỉ đạo các bệnh viện công lập**

- Các bệnh viện công lập trong toàn quốc xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện các nội dung đổi mới, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

## IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Trung ương:

a) Cục Quản lý Khám, chữa bệnh Bộ Y tế làm đầu mối xây dựng Thông tư quy định về trang phục của nhân viên y tế, Thông tư quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Phòng Công tác xã hội trong bệnh viện; có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị chức năng giám sát việc thực hiện đường dây nóng, hộp thư góp ý; phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ hướng dẫn việc ký cam kết thực hiện giữa cán bộ y tế với khoa phòng, giữa khoa phòng với bệnh viện, giữa bệnh viện với Sở Y tế, Bộ Y tế và giữa Sở Y tế các tỉnh, thành phố với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố.

b) Vụ Tổ chức cán bộ có trách nhiệm làm đầu mối:

- Phối hợp với các đơn vị xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành Thông tư quy định về Hộp thư góp ý; đầu mối hướng dẫn các địa phương, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh ký cam kết thực hiện.

- Phối hợp với các vụ/cục chức năng triển khai kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử; kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về quản lý công chức, viên chức theo quy định của pháp luật; xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử.

- Phối hợp với Công đoàn Y tế Việt Nam và các đơn vị liên quan chỉ đạo, hướng dẫn việc tập huấn kỹ năng giao tiếp; xây dựng nội dung chương trình tập huấn, chuẩn bị tài liệu, giảng viên tập huấn.

c) Vụ truyền thông và Thi đua khen thưởng chịu trách nhiệm:

- Xây dựng kế hoạch truyền thông rộng rãi trong cán bộ y tế và nhân dân về các hoạt động đổi mới trong phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh; làm đầu mối triển khai kế hoạch truyền thông.

- Hướng dẫn các đơn vị xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; khen thưởng kịp thời các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới tác phong, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

d) Văn phòng Bộ Y tế làm đầu mối phối hợp các vụ/cục chức năng thực hiện tốt đường dây nóng tại các đơn vị; phối hợp Vụ Kế hoạch - Tài chính và các đơn vị liên quan hướng dẫn việc dự trù, sử dụng kinh phí phục vụ.

đ) Thanh tra Bộ Y tế làm đầu mối phối hợp Cục Khám, chữa bệnh và các vụ/cục chức năng xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nội quy, quy chế bệnh viện, đường dây nóng, hộp thư góp ý.

e) Vụ Kế hoạch - Tài chính có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Bộ và các đơn vị liên quan, chuẩn bị nguồn kinh phí, hướng dẫn các đơn vị quản lý, sử dụng kinh phí theo đúng quy định của pháp luật.

g) Viện Chiến lược và Chính sách y tế phối hợp Cục Quản lý khám, chữa bệnh, Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị liên quan xây dựng Bộ công cụ mẫu đánh giá sự hài lòng của người bệnh.

h) Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe Trung ương có trách nhiệm triển khai Kế hoạch truyền thông về các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế; chỉ đạo Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe các tỉnh, thành phố triển khai kế hoạch trên địa bàn theo chức năng, nhiệm vụ.

i) Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam có trách nhiệm phối hợp trong việc triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.

k) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các Vụ/Cục/Tổng cục/Báo Sức khỏe và Đời sống thuộc Bộ Y tế có trách nhiệm tuyên truyền, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các nội dung trong kế hoạch này.

l) Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế có trách nhiệm triển khai đầy đủ các nội dung trong kế hoạch, báo cáo Bộ Y tế theo quy định.

## **2. Địa phương**

a) Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố có trách nhiệm chỉ đạo Sở Y tế và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn triển khai đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch này, thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố; tổ chức ký cam kết thực hiện theo quy định; thành lập các đoàn kiểm tra, giám sát việc triển khai kế hoạch tại Sở Y tế, các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn và phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế; đảm bảo kinh phí cho các hoạt động trong kế hoạch.

- Huy động sự tham gia của các cấp ủy, chính quyền các cấp, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội phối hợp với ngành Y tế triển khai các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

b) Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch.

- Tổ chức tập huấn cho báo cáo viên các đơn vị trực thuộc, tổ chức thanh tra, kiểm tra, sơ kết, tổng kết việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế trên địa bàn quản lý.

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố về việc cấp kinh phí bổ sung ngân sách từ địa phương, huy động nguồn kinh phí tài trợ (nếu có) để đảm bảo kinh phí triển khai kế hoạch.

c) Các bệnh viện công lập trong toàn quốc, căn cứ chỉ đạo của cấp có thẩm quyền có trách nhiệm thành lập Ban Chỉ đạo, xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch, báo cáo cấp trên theo quy định./.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Kim Tiên**

## PHỤ LỤC

### DANH MỤC MẪU KÝ CAM KẾT THỰC HIỆN “ĐỔI MỚI PHONG CÁCH, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH”

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2157/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015)*

---

- Mẫu 1** Cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng
- Mẫu 2** Cam kết của Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện
- Mẫu 3** Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế  
Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Lãnh đạo Bộ Y tế
- Mẫu 4** Cam kết của Giám đốc Sở Y tế với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố

## Mẫu 1 – Cam kết của cán bộ y tế với Trường khoa, phòng

ĐƠN VỊ:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Khoa/phòng.....

....., ngày tháng năm 2015

### CAM KẾT

**Của cán bộ y tế thực hiện các nội dung  
“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới  
sự hài lòng của người bệnh”**

Họ và tên:.....

Chức vụ: .....

Xin cam kết thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí (Nội quy) như sau:

1. Tham gia đầy đủ các buổi tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
2. Thân thiện khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh).
3. Sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.
4. Không nhận quà của người bệnh dưới mọi hình thức; không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh; không có hành vi tiêu cực.
5. Thực hiện trang phục y tế theo quy định.
6. Tôn trọng, đoàn kết, sẵn sàng chia sẻ giúp đỡ đồng nghiệp và không đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp.
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trước Trường khoa, trước Giám đốc Bệnh viện và trước pháp luật nếu vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử.

TRƯỞNG KHOA

(ký, ghi rõ họ và tên)

TỔ TRƯỞNG CÔNG ĐOÀN

(ký, ghi rõ họ và tên)

CÁ NHÂN CAM KẾT

(ký, ghi rõ họ và tên)

## Mẫu 2 – Cam kết của Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện

ĐƠN VỊ:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Khoa/phòng:.....

....., ngày tháng năm 2015

### CAM KẾT

**Triển khai thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

**Trưởng Khoa/Phòng:**.....

Cam kết vận động cán bộ nhân viên của Khoa/Phòng phấn đấu thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí như sau:

#### **A. Đối với Khoa/Phòng:**

1. 100% CCVC, NLĐ của khoa (phòng) được tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử. Thân thiết khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh). Sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.

2. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” để hướng dẫn người bệnh (chỉ áp dụng đối với khoa phòng theo quy định).

3. 100% cán bộ của khoa, phòng không nhận quà của người bệnh dưới mọi hình thức; không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh.

4. Thực hiện trang phục y tế theo đúng quy định.

5. Thực hiện tốt đường dây nóng, hòm thư góp ý theo đúng quy định.

6. Thực hiện tốt khẩu hiệu “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, bệnh nhân về dặn dò chu đáo”.

7. 100% Viên chức, người lao động trong Khoa/Phòng ký cam kết với Trưởng khoa/phòng

#### **B. Hướng dẫn đối với người bệnh, người nhà người bệnh:**

1. Tôn trọng cán bộ nhân viên Y tế;

2. Giữ gìn an ninh, trật tự, thực hiện nội quy nếp sống vệ sinh trong Bệnh viện;

3. Cập nhật thông tin về truyền thông giáo dục sức khỏe của Bệnh viện;

4. Tuyệt đối không hút thuốc lá trong Bệnh viện;

5. Thực hiện đúng hướng dẫn của cán bộ y tế, không tự ý sử dụng thuốc hoặc bất kỳ phương pháp điều trị nào nếu không được sự đồng ý của Bác sỹ trong khi đang điều trị tại Khoa/Phòng.

*\* Trưởng khoa chịu trách nhiệm cá nhân trước Giám đốc bệnh viện và trước pháp luật nếu khoa, phòng có cán bộ y tế vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử và các nội dung quy định của Bộ Y tế.*

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

**T/M BAN CHẤP HÀNH  
CHỦ TỊCH**

**TRƯỞNG KHOA**

(ký, ghi rõ họ và tên)

(ký, ghi rõ họ và tên)

(ký, ghi rõ họ và tên)

**Mẫu 3 -Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế (LĐ Bộ Y tế)**

ĐƠN VỊ:.....  
Khoa/phòng.....

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

....., ngày tháng năm 2015

**CAM KẾT**

**Về việc triển khai thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách,  
thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

Ban Giám đốc, Ban Chấp hành Công đoàn Bệnh viện và các tổ chức đoàn thể khác cam kết triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban chỉ đạo của bệnh viện theo quy định, tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho 100% công chức, viên chức, người lao động tại bệnh viện theo hướng dẫn của Sở Y tế (Bộ Y tế).

2. Có sơ đồ, bảng hiệu hệ thống chỉ dẫn các khoa, phòng, bộ phận dễ thấy, dễ hiểu, dễ thực hiện.

3. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” thuộc phòng Công tác xã hội theo quy định, có nơi phát số thứ tự tại khoa khám bệnh, khoa xét nghiệm, có đủ ghế ngồi cho người bệnh.

4. Có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc có Đội tình nguyện “tiếp sức người bệnh trong Bệnh viện”.

5. Các khoa phòng có hòm thư góp ý và xử lý theo đúng quy định.

6. Có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, kịp thời xử lý các phản ánh của nhân dân theo quy định.

7. Có ban hành Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.

8. 100% công chức, viên chức, người lao động của Bệnh viện thực hiện trang phục y tế theo quy định.

9. 100% các khoa (phòng) ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới với giám đốc BV.

10. 100% cán bộ y tế thực hiện nghiêm túc các nội dung đã cam kết với Trưởng khoa, với Giám đốc Bệnh viện.

**GD SỞ Y TẾ (LĐ BỘ Y TẾ)**

**TM. BAN THƯỜNG VỤ  
CHỦ TỊCH**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

(ký, ghi rõ họ và tên)

(ký ghi rõ họ và tên)

(ký, ghi rõ họ và tên)



**Mẫu 4 - Sở Y tế với UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW**

ĐƠN VỊ:.....

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

....., ngày tháng năm 2015

**CAM KẾT**

**Về việc triển khai các nội dung**  
**“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế**  
**hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

Sở Y tế tỉnh/thành phố.....cam kết với UBND tỉnh (TP) triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, 100% các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế thành lập Ban chỉ đạo và tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý.

2. 100% các đơn vị trực thuộc tổ chức ký cam kết với Sở Y tế thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

3. 100% các bệnh viện thuộc Sở Y tế có bộ phận chăm sóc “khách hàng”.

4. 100% các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền quản lý ban hành Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm với các tiêu chí cụ thể theo quy định tại Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.

5. 100% các cơ sở y tế chấp hành nghiêm túc các quy định về trang phục y tế do Bộ Y tế ban hành.

6. 100% các bệnh viện triển khai Đề án có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc Đội Thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.

7. 100% các bệnh viện có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, xử lý kịp thời các phản ánh của nhân dân.

8. 100% các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế có hòm thư góp ý và xử lý thư góp ý theo đúng quy định.

TM. UBND TỈNH (TP)

(ký tên, đóng dấu)

TM. BAN THƯỜNG VỤ  
CHỦ TỊCH

(ký tên, đóng dấu)

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ

(ký tên, đóng dấu)