

UBND TỈNH HÀ TĨNH  
**SỞ Y TẾ**

Số: /SYT-NVY  
V/v tiếp tục nâng cao phong cách,  
thái độ phục vụ và tăng cường đảm  
bảo an toàn người bệnh, phòng  
ngừa sự cố y khoa

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

*Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2025*

Kính gửi: Các đơn vị trong Ngành Y tế.

Trong giai đoạn từ 2016 lại nay, việc thực hiện Kế hoạch đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế và hoạt động cải tiến chất lượng dịch vụ y tế đã được các đơn vị trong Ngành triển khai rộng rãi, góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người dân. Tuy nhiên qua hoạt động kiểm tra, giám sát, nắm bắt dư luận và qua hệ thống đường dây nóng, Sở Y tế nhận thấy về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương, quy trình tác nghiệp của một vài viên chức, người lao động chưa tốt; cùng với đó tại một số đơn vị còn xảy ra sự cố y khoa gây ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của ngành y tế. Để tiếp tục nâng cao phong cách, thái độ phục vụ và hoạt động cải tiến chất lượng dịch vụ y tế đáp ứng sự hài lòng của người dân, Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện những nội dung sau:

1. Các đơn vị trong ngành Y tế:

- Theo chức năng nhiệm vụ tiếp tục thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của của công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, đơn vị và đơn vị trực thuộc. Quán triệt phương châm “lấy người bệnh, người dân, đối tượng phục vụ là trung tâm”. Rà soát giảm thiểu các thủ tục hành chính gây phiền hà đối với đối tượng phục vụ. Thực hiện nghiêm việc công khai số điện thoại đường dây nóng của đơn vị và ghi nhận, xử lý kịp thời các thông tin, phản ánh của tổ chức, cá nhân. Có giải pháp hiệu quả để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ và chỉ số hài lòng của người bệnh, người dân, đối tượng phục vụ.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy tắc ứng xử, quy định/quy trình chuyên môn nghiệp vụ, đảm bảo đúng quy định của pháp luật. Rà soát, khắc phục các tồn tại trong quản lý, điều hành hoạt động của cơ quan, đơn vị; kịp thời chấn chỉnh việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, đặc biệt là các hành vi, biểu hiện tiêu cực, chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp. Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, quy tắc 5S cho cán bộ, nhân viên.

- Chủ động nắm bắt, cung cấp và xử lý thông tin để kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc, vụ việc phát sinh trong thực thi nhiệm vụ. Thực hiện tốt truyền thông về các thành tựu, kết quả của đơn vị, các cá nhân, tập thể có thành

tích tiêu biểu trong thực hiện nhiệm vụ; chú trọng truyền thông trên mạng xã hội, truyền thông nội bộ, phát huy tinh thần đoàn kết, sáng tạo.

## 2. Các bệnh viện, trung tâm có giường bệnh

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 06/CT-BYT ngày 24/8/2024 của Bộ Y tế về việc tăng cường công tác quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và các công văn của Sở Y tế: số 2514/SYT-NVY ngày 29/8/2024 về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 06/CT-BYT ngày 24/8/2024 của Bộ Y tế; số 1163/SYT ngày 03/5/2025 về việc tăng cường công tác quản lý chất lượng, bảo đảm an toàn người bệnh và phòng ngừa sự cố y khoa.

- Duy trì thường xuyên việc tuyên truyền, giáo dục, kiểm tra, giám sát phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức đối với người bệnh và người nhà người bệnh. Xây dựng sổ tay văn hóa phục vụ của đơn vị và phổ biến rộng rãi để cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và thực hiện. Chú trọng tư vấn, hướng dẫn, giải thích cho người bệnh, người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, điều trị, sử dụng dịch vụ.

- Nghiêm túc triển khai, thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng, nâng cao an toàn người bệnh, phòng tránh các nguy cơ rủi ro, phòng ngừa sự cố y khoa. củng cố, kiện toàn hệ thống báo cáo sự cố y khoa bắt buộc, tự nguyện và động viên, khuyến khích việc chủ động phát hiện, báo cáo, phân loại sự cố theo quy định. Rà soát kỹ lưỡng các nguy cơ, quy trình, hoạt động có thể xảy ra sự cố mất an toàn; ưu tiên xử lý, khắc phục ngay các nguy cơ gây mất an toàn cao, ảnh hưởng đến tính mạng người bệnh và nhân viên y tế. Tăng cường kiểm tra, giám sát, báo cáo định kỳ việc thực hiện các quy định hướng dẫn về phòng ngừa sự cố y khoa, phòng chống, hạn chế tối đa nhằm lẫn trong hoạt động chuyên môn.

- Định kỳ rà soát sửa đổi, bổ sung, chuẩn hóa các quy trình chuyên môn kỹ thuật, hướng dẫn chẩn đoán, điều trị, chăm sóc người bệnh, đặc biệt là các quy trình khám bệnh, chăm sóc người bệnh cấp cứu, phẫu thuật, thủ thuật, sản phụ khoa, sơ sinh; quy định sử dụng thuốc, kiểm soát nhiễm khuẩn, quản lý thuốc, thiết bị, vật tư y tế,...; kịp thời thay thế các quy trình, hướng dẫn không còn phù hợp.

- Tăng cường tập huấn, đào tạo liên tục về an toàn người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa, tư vấn - giáo dục sức khỏe, kỹ năng giao tiếp nhằm nâng cao trách nhiệm của mỗi nhân viên y tế trong việc phòng ngừa, phát hiện và báo cáo sự cố y khoa và trong thực hiện nhiệm vụ; quản lý chặt chẽ người thực hành nghề, học sinh/sinh viên nhân viên thực tập.

## 3. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật:

Đẩy mạnh thông tin, truyền thông các thành tích của đơn vị và cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong thực hiện nhiệm vụ; tin bài, hình ảnh về

hoạt động bảo đảm an toàn người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa, văn hóa ứng xử, gương người tốt việc tốt tại các đơn vị trong Ngành trên Cổng Thông tin điện tử Sở Y tế và các cơ quan truyền thông, báo chí.

#### 4. Các Trung tâm Y tế:

Chỉ đạo trạm y tế trên địa bàn quản lý thực hiện có hiệu quả việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, phòng ngừa sự cố y khoa; tuân thủ quy định, quy trình chuyên môn nghiệp vụ. Tổ chức tập huấn, đào tạo liên tục về nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, an toàn người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa cho toàn thể nhân viên y tế làm việc tại trạm y tế.

Yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện, báo cáo kịp thời với Sở Y tế nếu có sự cố, vụ việc mất an toàn, vụ việc được dư luận, báo chí phản ánh tại đơn vị. Sở Y tế sẽ tăng cường kiểm tra giám sát đột xuất các nội dung đã chỉ đạo./.

#### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Các phòng CM Sở;
- Công TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Minh Đức**