

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ Y TẾ

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

Số: 1759 /SYT-TCCB

Khánh Hòa, ngày 27 tháng 7 năm 2015

V/v Điều chỉnh một số nội dung  
trong các Mẫu cam kết thực hiện  
đổi mới phong cách, thái độ  
phục vụ của cán bộ y tế

Kính gửi: Các Bệnh viện tuyến tỉnh, huyện, thị xã.

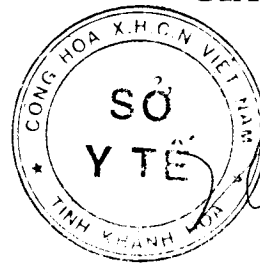
Sở Y tế nhận được Công văn số 5188/BYT-TCCB ngày 21/7/2015 của Bộ Y tế về việc điều chỉnh một số nội dung trong các Mẫu cam kết thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, Sở Y tế đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện theo Mẫu cam kết đã được điều chỉnh của Bộ Y tế thay cho Mẫu cam kết tại Quyết định số 2151/KH-BYT 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”. (Đính kèm Công văn số 5188/BYT-TCCB ngày 21/7/2015 của Bộ Y tế).

Sở Y tế đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện./m

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, TCCB.

**GIÁM ĐỐC**



**Bùi Xuân Minh**

Số: **5/188** /BYT- TCCB  
V/v Điều chỉnh một số nội dung  
trong các Mẫu cam kết thực hiện  
đổi mới phong cách, thái độ  
phục vụ của cán bộ y tế

Hà Nội, ngày **21** tháng 7 năm 2015

Kính gửi:

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương
- Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế
- Y tế các Bộ, ngành

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA	
Số: <b>6870</b>	Ngày: <b>22.7.15</b>
<b>ĐẾN</b>	
Chuyên.....	

Ngày 04 tháng 6 năm 2015, Bộ trưởng Bộ Y tế ký ban hành Quyết định số 2151/KH-BYT 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”. Trong Kế hoạch có phần Phụ lục gồm 04 Mẫu ký cam kết để các đơn vị tham khảo, thực hiện.

Quá trình triển khai Kế hoạch, qua nghiên cứu, xem xét đề nghị của các đơn vị, Ban Chỉ đạo Trung ương thống nhất điều chỉnh nội dung Khoản 4 của Mẫu 1, Khoản 3 Điểm A của Mẫu 2, Khoản 7 của Mẫu 3 cho phù hợp với thực tiễn.

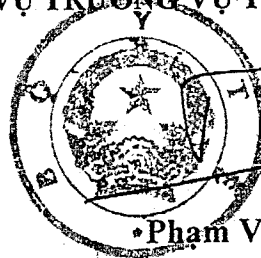
Bộ Y tế gửi lại các Mẫu đã được điều chỉnh để các địa phương, đơn vị biết, thực hiện.

Trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- T.Tr Nguyễn Thị Xuyên (để báo cáo);
- Lưu: VT, TCCB.

**TL. BỘ TRƯỞNG  
VỤ TRƯỞNG VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ**



**Phạm Văn Tác**

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

ĐƠN VỊ:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Khoa/phòng.....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., 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 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**

**TỔ TRƯỞNG CÔNG ĐOÀN**

**CÁ NHÂN CAM KẾT**

(ký, ghi rõ họ và tên)

(ký, ghi rõ họ và tên)

(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, NLD 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 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 BCH CÔNG ĐOÀN BV  
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. Ban hành và thực hiện tốt 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 Trường 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 (với Bộ Y tế)

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 (LĐ BHYT)

(ký tên, đóng dấu)

TM. BAN THƯỜNG VỤ

CHỦ TỊCH

(ký tên, đóng dấu)

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ

(ký tên, đóng dấu)