

**BỘ Y TẾ  
CỤC QUẢN LÝ  
KHÁM, CHỮA BỆNH**

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

Số: /KCB-ĐD&KSNK  
V/v nâng cao chất lượng chăm sóc và  
tinh thần thái độ phục vụ người bệnh

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

Kính gửi:

- Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Thủ trưởng Y tế các ngành;
- Giám đốc các Bệnh viện, Viện có giường bệnh trực thuộc Bộ Y tế.

Thực hiện Nghị quyết Trung ương 6 khóa XII về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới, trong đó có thực hiện các hoạt động hướng tới chăm sóc người bệnh toàn diện, đã có rất nhiều các bệnh viện chủ động đổi mới mô hình, nâng cao chất lượng chăm sóc và tinh thần, thái độ phục vụ của điều dưỡng hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Tuy nhiên hiện nay, theo phản ánh của một số người bệnh, người nhà người bệnh có hiện tượng một số nhân viên y tế trong đó có điều dưỡng trong quá trình hành nghề giao tiếp với người bệnh, người nhà người bệnh chưa đúng mực. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đề nghị Giám đốc các Sở Y tế, Thủ trưởng Y tế các ngành, Giám đốc các Bệnh viện, Viện nghiên cứu có giường bệnh trực thuộc Bộ Y tế chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thực hiện tốt những nội dung sau đây:

1. Triển khai thực hiện tốt quy định về hoạt động điều dưỡng tại Thông tư 31/2021/TT-BYT ngày 28 tháng 12 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

2. Tiếp tục quán triệt thực hiện hiệu quả “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Thực hiện tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho điều dưỡng trong toàn đơn vị và giám sát việc thực hiện.

3. Tiếp tục thực hiện chuẩn hóa điều dưỡng, hộ sinh theo quy định tại Thông tư liên tịch số 26/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 07 tháng 10 năm 2015 của Bộ Y tế, Bộ Nội vụ Quy định mã số tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y.

4. Tổ chức các hoạt động thiết thực hoặc Lễ Kỷ niệm ngày Quốc tế Điều dưỡng 12/5 nhằm tôn vinh tập thể, cá nhân điều dưỡng có thành tích xuất sắc trong công tác chăm sóc người bệnh, giao tiếp ứng xử tại đơn vị và có hình thức xử lý kịp thời với những cá nhân vi phạm.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thứ trưởng Nguyễn Trường Sơn (để b/c);
- Lưu VT, ĐD&KSNK.

**CỤC TRƯỞNG**

**Lương Ngọc Khuê**