

Số: /BVHH-KHNV
V/v nâng cao chất lượng chăm sóc
và tinh thần thái độ phục vụ
người bệnh

Hoàng Hóa, ngày tháng năm 2025

Kính gửi: Trưởng các khoa, phòng.

Thực hiện công văn số 7367/SYT-NVYD ngày 10/10/2025 của Giám đốc Sở Y tế về việc nâng cao chất lượng chăm sóc và tinh thần thái độ phục vụ người bệnh. Nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc và tinh thần thái độ phục vụ người bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh, Giám đốc Bệnh viện đề nghị Trưởng các khoa, phòng thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Chấn chỉnh thái độ, phong cách giao tiếp

- Rà soát, chấn chỉnh, giám sát việc triển khai thực hiện các quy định về Quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động làm việc tại các khoa, phòng; tăng cường tập huấn các kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế.

- Áp dụng rộng rãi các mô hình giao tiếp phù hợp trong môi trường y tế như: công cụ AIDET khi giao tiếp với người bệnh, SBAR khi giao tiếp giữa nhân viên y tế nhằm tăng cường hiệu quả truyền đạt thông tin, tránh gây bức xúc, hiểu lầm cho người bệnh và người thân người bệnh. Tăng cường tập huấn, áp dụng công cụ AIDET tại khoa, phòng đối với nhân viên y tế, bảo vệ, trông giữ nhà xe và căng tin,...

- Tăng cường giám sát nội bộ, kịp thời nhắc nhở, xử lý các trường hợp có thái độ thờ ơ, thiếu tôn trọng, gây phiền hà cho người bệnh. Kịp thời biểu dương, khen thưởng những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác chăm sóc người bệnh, giao tiếp ứng xử tại khoa, phòng và có hình thức xử lý kịp thời với những cá nhân vi phạm.

2. Tăng cường kỷ cương, kỷ luật tại nơi làm việc

- Tuyệt đối nghiêm cấm viên chức, bác sỹ, nhân viên y tế làm việc riêng trong giờ hành chính, đặc biệt là xem điện thoại, máy tính cho mục đích cá nhân trong khi đang thực hiện nhiệm vụ.

- Trưởng các khoa, phòng chịu trách nhiệm trước Giám đốc bệnh viện nếu để xảy ra tình trạng vi phạm tại khoa, phòng mình quản lý.

3. Về bố trí giường bệnh và môi trường bệnh viện

- Rà soát, sắp xếp hợp lý số giường bệnh theo từng khoa, từng thời điểm, tránh để xảy ra tình trạng bệnh nhân nằm ghép; chủ động điều tiết, phân luồng người bệnh giữa các khoa, phòng. Hạn chế tối đa tình trạng nằm ghép tại khoa, phòng.

- Duy trì công tác vệ sinh buồng bệnh hằng ngày, đặc biệt tại các khoa điều trị nội trú, khoa Truyền nhiễm, hồi sức cấp cứu; đảm bảo khu vực buồng bệnh, hành lang, khu vệ sinh, nhà ăn sạch sẽ, thông thoáng, có đầy đủ thùng rác và hệ thống khử khuẩn định kỳ. Tăng cường công tác giám sát vệ sinh môi trường, kiểm tra việc thực hiện vệ sinh dụng cụ, chăm ga, màn, giường cho người bệnh.

4. Về phục vụ người bệnh thực hiện các dịch vụ kỹ thuật Xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh

- Khoa, phòng bố trí điều dưỡng hướng dẫn, đưa đón người bệnh đi thực hiện các dịch vụ xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh. Liên hệ phòng hành chính để sử dụng xe chuyên dụng đưa đón người bệnh trong nội bộ bệnh viện.

- Đảm bảo an toàn người bệnh trong khi di chuyển nhất là ban đêm, những ngày mưa bão, ngập lụt, các vị trí trơn, trượt, và xung quanh khu vực đang xây dựng,....

Giám đốc Bệnh viện đề nghị Trưởng các khoa, phòng nghiêm túc triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Các đồng chí PGĐ (b/c);
- Lưu: VT, KHN.V.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Xuân Lập