

Số: **18** /CT-UBND

*Quảng Ngãi, ngày **28** tháng 11 năm 2016*

CHỈ THỊ

**Về nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh
tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

Trong những năm qua, được sự quan tâm chỉ đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền, sự nỗ lực tích cực của ngành y tế và sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ban, ngành, đoàn thể đã tập trung thực hiện nhiều giải pháp củng cố kiện toàn và phát triển hệ thống tổ chức y tế, từng bước nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe nhân dân trong tình hình mới. Nhiều trang thiết bị hiện đại được đầu tư trang bị; các cơ sở khám chữa bệnh đã triển khai áp dụng nhiều kỹ thuật cao; tinh thần thái độ phục vụ người bệnh của phần lớn đội ngũ cán bộ y tế được chấn chỉnh; ngành y tế, bảo hiểm xã hội đã tích cực thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế; các cơ sở khám, chữa bệnh đang tích cực thực hiện tốt quy tắc ứng xử, thực hiện chương trình “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

Tuy nhiên, bên cạnh đó còn một số tồn tại cần phải khắc phục, đó là: tình trạng quá tải tại các bệnh viện tuyến tỉnh và một số bệnh viện tuyến huyện thường xuyên xảy ra; thủ tục hành chính trong khám, chữa bệnh tuy đã được cải cách nhưng vẫn còn phức tạp; tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, ý thức của một bộ phận cán bộ y tế chưa được cải thiện; tình trạng cán bộ y tế chưa toàn tâm, toàn ý trong việc đầu tư học tập, nghiên cứu y học để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thiếu sự tận tâm, tận tụy trong phục vụ người bệnh, đôi khi còn tư tưởng ban ơn hoặc tỏ ra vô cảm đối với người bệnh tại cơ sở y tế công lập là vấn đề bức xúc hiện nay; công tác đổi mới và nâng cao chất lượng bệnh viện chưa được thực hiện đồng bộ và quyết liệt. Những vấn đề trên đã làm ảnh hưởng không tốt đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh, làm giảm niềm tin đối với người dân.

Nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại trên là do: Việc đầu tư phát triển về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị y tế cho các cơ sở y tế chưa được đồng bộ; nguồn nhân lực y tế có trình độ chuyên môn kỹ thuật, tay nghề cao còn thiếu; người đứng đầu và không ít công chức, viên chức ngành y tế chưa thực hiện đầy đủ hết trách nhiệm của mình tại cơ quan nơi công tác, làm việc, chưa toàn tâm toàn ý phục vụ nhân dân và còn dành nhiều thời gian, công sức cho khám, chữa bệnh tại phòng khám tư; tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, ý thức của một bộ phận cán bộ y tế chậm cải thiện; các cơ sở y tế chưa thực hiện thường xuyên công tác giáo dục y đức, giáo dục nâng cao ý thức trách nhiệm;

công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của cơ quan quản lý cấp trên và việc tự kiểm tra, giám sát của các cơ sở y tế chưa liên tục.

Để từng bước nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao và đa dạng của nhân dân, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ thị:

1. Khắc phục tình trạng quá tải bệnh viện, thực hiện đổi mới phong cách, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, nâng cao chất lượng bệnh viện

a) Ngành y tế tập trung nâng cao năng lực chất lượng hiệu quả công tác khám, chữa bệnh cho người dân ở các tuyến gần với giảm tải các bệnh viện, thực hiện đổi mới phong cách tinh thần thái độ phục vụ người bệnh; tích cực đào tạo, giáo dục đội ngũ thầy thuốc vừa giỏi về năng lực chuyên môn nghiệp vụ vừa có tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân cao. Trong thời gian tới cần chú trọng thực hiện đầu tư phát triển về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cho các cơ sở khám, chữa bệnh phải đồng bộ phù hợp với công năng, khả năng sử dụng và yêu cầu thực tế; thực hiện sắp xếp, đổi mới hệ thống tổ chức y tế hợp lý, khoa học; tiếp tục đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực y tế cả về số lượng, chất lượng và cơ cấu hợp lý; coi trọng việc đào tạo, sử dụng và đãi ngộ nhân tài về y tế, thực hiện có hiệu quả chính sách thu hút, ưu đãi nguồn nhân lực y tế chất lượng cao có trình độ chuyên môn kỹ thuật, tay nghề cao đến công tác, làm việc tại tỉnh Quảng Ngãi theo Quyết định số 57/2016/QĐ-UBND ngày 04/11/2016 của UBND tỉnh, chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng, bổ sung nguồn nhân lực y tế cho các đơn vị sự nghiệp y tế trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh của người dân.

b) Các cơ sở khám, chữa bệnh chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện đổi mới, nâng cao chất lượng bệnh viện theo hướng tăng cường tính tự chủ (*theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 quy định cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 Quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 85/2012/NĐ-CP ngày 15/10/2012 của Chính phủ về cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp y tế công lập và giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập của Chính phủ*) nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe nhân dân trong tình hình mới.

c) Trước mắt, chỉ đạo các bệnh viện cần bố trí, sắp xếp lại nơi làm việc hợp lý, tạo thêm buồng bệnh điều trị, tăng cường thêm các phòng khám, bàn khám bệnh; bố trí tăng cường thêm cán bộ và thời gian làm việc ngoài giờ hành chính tại phòng, khoa khám bệnh hợp lý theo nhu cầu và tình hình thực tế; cải tiến quy trình khám bệnh, ứng dụng công nghệ thông tin vào cải cách thủ tục hành chính trong khám bệnh để rút ngắn thời gian chờ khám bệnh và làm xét nghiệm cận lâm sàng. Các cơ sở khám chữa bệnh tập trung nâng cao

hiệu quả chẩn đoán, điều trị, chăm sóc người bệnh nội trú nhằm rút ngắn thời gian nằm viện của người bệnh; phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện chuyển người bệnh đã được điều trị ổn định từ tuyến trên về tuyến dưới phù hợp để theo dõi điều trị, đảm bảo an toàn người bệnh; tăng cường điều trị ngoại trú nhằm giảm tải bệnh viện, giảm đến mức tối đa tình trạng người bệnh phải nằm ghép; bảo đảm cung ứng thuốc, vật tư tiêu hao phục vụ người bệnh, không để người bệnh tham gia bảo hiểm y tế phải mua thêm thuốc, vật tư tiêu hao trong thời gian điều trị nội trú.

d) Các bệnh viện tuyến tỉnh tăng cường có chất lượng công tác chỉ đạo tuyến rõ ràng, cụ thể, phù hợp cho từng bệnh viện, tập trung vào công tác đào tạo, chuyển giao kỹ thuật theo phương thức “cầm tay chỉ việc, đồng bộ, tại chỗ”. Tăng cường hợp tác giữa các bệnh viện tuyến tỉnh với các bệnh viện tuyến trung ương; xây dựng đề án và triển khai mô hình bệnh viện vệ tinh; mô hình hoạt động bác sỹ gia đình, chăm sóc tại nhà nhằm giảm tải bệnh viện.

đ) Đẩy mạnh xã hội hoá công tác khám bệnh, chữa bệnh: Ngành y tế cần chủ động, linh hoạt kêu gọi huy động các nguồn vốn thông qua xã hội hoá trong công tác khám bệnh, chữa bệnh dưới nhiều hình thức như: liên doanh, liên kết hợp tác công tư với các tổ chức, cá nhân trong việc hiện đại hoá bệnh viện, đào tạo cán bộ có trình độ chuyên môn cao, cải tạo cơ sở hạ tầng, nâng cấp trang thiết bị y tế theo quy định, nhằm đáp ứng nhu cầu khám bệnh, chữa bệnh ngày càng cao của nhân dân trong điều kiện nguồn ngân sách còn hạn chế. Khuyến khích và tạo điều kiện để các tổ chức, cá nhân phát triển hệ thống Phòng khám đa khoa tư nhân, bệnh viện tư nhân chất lượng cao.

2. Trách nhiệm của người đứng đầu ngành y tế, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong đổi mới phong cách, nâng cao y đức, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh

Người đứng đầu ngành y tế, người đứng đầu các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, các trường khoa, phòng phải tăng cường trách nhiệm quản lý, điều hành thực hiện nâng cao y đức của người thầy thuốc, nâng cao trách nhiệm phục vụ người bệnh trong khám bệnh, chữa bệnh; tích cực chỉ đạo, giáo dục ý thức trách nhiệm trong phục vụ người bệnh; phát huy hơn nữa việc học tập, nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ, kỹ thuật mới trong khám, chữa bệnh; coi trọng và tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng, y đức, nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức của đội ngũ y, bác sỹ, nhân viên y tế trong công tác khám chữa bệnh; đổi mới phong cách làm việc, nâng cao thái độ trách nhiệm phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành y tế trong thực hiện nhiệm vụ chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân; thường xuyên kiểm tra, giám sát chấn chỉnh kịp thời tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ, viên chức y tế; chấn chỉnh ngay tình trạng y, bác sỹ, viên chức y tế làm việc tại cơ sở y tế công lập nhưng chỉ dành nhiều thời gian, công sức cho khám chữa bệnh tại phòng khám tư, lơ là trách nhiệm chăm sóc người bệnh tại các cơ sở y tế công lập.

3. Trách nhiệm y, bác sĩ, viên chức y tế trong việc đổi mới phong cách, nâng cao y đức, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh

a) Mỗi cán bộ, y, bác sĩ, viên chức y tế phải ý thức thực hiện đầy đủ trách nhiệm chăm sóc người bệnh; phải xác định đây là một nhiệm vụ hết sức quan trọng và là niềm vinh dự của người thầy thuốc được xã hội tôn trọng, giao phó; vì kết quả của việc thực hiện nhiệm vụ trên sẽ đem lại sức khỏe, tính mạng và hạnh phúc cho mọi người. Vì vậy cán bộ, y, bác sĩ, viên chức y tế phải toàn tâm, toàn ý hết lòng phục vụ người bệnh, có sự đồng cảm và tôn trọng người bệnh để hoàn tốt chức trách nhiệm vụ được nhân dân tin tưởng giao phó; phải tự khắc phục tư tưởng, tình trạng vừa làm việc tại cơ sở y tế công lập nhưng dành nhiều thời gian, công sức cho khám chữa bệnh tại phòng khám tư, lơ là trách nhiệm chăm sóc phục vụ người bệnh tại các cơ sở y tế công lập.

b) Đối với các y, bác sĩ có nguyện vọng chỉ tập trung thực hiện khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế ngoài công lập để phục vụ yêu cầu của xã hội, tỉnh khuyến khích thông qua việc thực hiện xã hội hóa lĩnh vực y tế; nghiêm cấm những hành vi lạm dụng vị trí công tác tại các cơ sở y tế công lập, như lạm dụng về thời gian, thiết bị, kỹ thuật, cố tình gây những nhiễu, thiếu sự nhiệt tình, niềm nở khi chăm sóc phục vụ người bệnh tại cơ sở y tế công lập nhằm mục đích tư lợi, lôi kéo người bệnh để thực hiện việc khám bệnh chữa bệnh tư nhân.

4. Giải pháp tổ chức thực hiện

a) Sở Y tế tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định 306-QĐ/TU ngày 25/5/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; theo đó, Giám đốc Sở Y tế xây dựng quy định trách nhiệm người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu của các cơ sở khám, chữa bệnh công lập trực thuộc; chỉ đạo người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu các cơ sở khám, chữa bệnh công lập trực thuộc xây dựng kế hoạch thực hiện. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu và cấp phó người đứng đầu các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc trong thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao.

b) Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện Quyết định số 20/2013/QĐ-UBND ngày 07/5/2013 của UBND tỉnh Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính của tỉnh Quảng Ngãi đối với các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc, đặc biệt là việc chấp hành thời giờ làm việc tại cơ quan; thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm tổ chức, cá nhân trong việc vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

c) Các cơ sở khám chữa bệnh có trách nhiệm chủ động xây dựng kế hoạch, triển khai các biện pháp, giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại đơn vị; tỉnh khuyến khích việc thực hiện khám bệnh, chữa bệnh dịch vụ yêu cầu được người bệnh đồng thuận theo đúng quy

định và phải đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, đây cũng là giải pháp nâng cao nguồn thu nhập hợp pháp, tạo môi trường làm việc cho y, bác sỹ.

d) Người đứng đầu ngành y tế, người đứng đầu cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, trưởng khoa, phòng phải tăng cường công tác giáo dục tư tưởng cho các bộ, viên chức y tế về đổi mới phong cách nâng cao y đức, tinh thần trách nhiệm của người thầy thuốc đối với người bệnh; thường xuyên kiểm tra, giám sát để phát hiện chấn chỉnh kịp thời những trường hợp vi phạm về y đức, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ, y, bác sỹ và viên chức y tế; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy chế bệnh viện, quy chế, quy trình chuyên môn kỹ thuật bệnh viện, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế; xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm, đồng thời khen thưởng, phát huy kịp thời đối với cá nhân, tập thể đã hoàn thành xuất sắc chức trách nhiệm vụ và nêu cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh.

đ) Chủ tịch UBND tỉnh xem xét trách nhiệm của người đứng đầu ngành y tế theo tinh thần Quyết định 306-QĐ/TU ngày 25/5/2016 của Tỉnh ủy, khi phát hiện cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập, người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc quyền quản lý thiếu tinh thần trách nhiệm, không thực hiện tốt chức trách nhiệm vụ trong chăm sóc, phục vụ người bệnh gây hậu quả xấu đến sức khỏe và tính mạng của người bệnh; hoặc khi phát hiện vi phạm mà người đứng đầu ngành y tế không có biện pháp kiên quyết để chấn chỉnh, chấm dứt và khắc phục hành vi vi phạm đó.

e) Giám đốc Sở Y tế xem xét trách nhiệm người đứng đầu cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, trưởng khoa, phòng khi phát hiện cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý thiếu tinh thần trách nhiệm, không thực hiện tốt chức trách nhiệm vụ trong chăm sóc, phục vụ người bệnh gây hậu quả xấu đến sức khỏe và tính mạng của người bệnh; hoặc khi phát hiện vi phạm mà người đứng đầu cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, trưởng khoa, phòng không có biện pháp kiên quyết để chấn chỉnh, chấm dứt và khắc phục hành vi vi phạm đó.

Sở Y tế chủ trì phối hợp với các sở, ngành liên quan tổ chức thực hiện Chi thị, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện cho UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Bộ Y tế (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh ủy (Báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PTTH tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP(KGVX), CBTH;
- Lưu: VT, KGVX (HQ605).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
HỦ TỊCH



Trần Ngọc Căng