

Số: 47/QyĐ-BVĐK

Lạng Sơn, ngày 27 tháng 10 năm 2016

**QUY ĐỊNH VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ
CHO ĐIỀU DƯỠNG, HỘ SINH, KỸ THUẬT VIÊN**
(Theo Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Giao tiếp trong các cơ sở khám, chữa bệnh được thể hiện bằng lời nói, thái độ và hành vi văn hóa trong mối quan hệ giữa thầy thuốc và nhân viên y tế với người bệnh, người nhà người bệnh, khách đến làm việc và mối quan hệ với đồng nghiệp.

2. Người đến khám bệnh, chữa bệnh, đến thăm và đến làm việc là đối tượng phục vụ của các cơ sở khám, chữa bệnh và được đối xử bình đẳng và lịch sự.

3. ĐD, HS, KTV trong bệnh viện có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc quy định này.

II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1. Những việc phải làm

a. Đối với đồng nghiệp

- Trung thực, đoàn kết, tôn trọng và lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp. Có tinh thần hợp tác, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau, phối hợp, trao đổi kinh nghiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tự phê bình và phê bình khách quan, nghiêm túc, thẳng thắn, mang tính xây dựng

- Phát hiện nhân viên y tế trong đơn vị thực hiện không nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức và phản ánh đến cấp có thẩm quyền, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đó.

b. Đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân

- Lịch sự, hòa nhã, văn minh khi giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phương tiện thông tin.

- Bảo đảm thông tin trao đổi đúng với nội dung công việc mà cơ quan, tổ chức, người bệnh và người nhà người bệnh cần hướng dẫn, trả lời.

- Tuyên truyền, hướng dẫn người bệnh và người nhà người bệnh chấp hành quy định của Bệnh viện.

- Giữ gìn bí mật thông tin liên quan đến bí mật của người bệnh theo quy định của pháp luật.

c. Đối với người bệnh:

- Thực hiện nghiêm túc 12 Điều y đức ban hành kèm theo Quyết định số 2088/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 1996 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết.

- Sơ bộ phân loại người bệnh, sắp xếp khám bệnh theo thứ tự và đối tượng ưu tiên theo quy định.

- Bảo đảm kín đáo, tôn trọng người bệnh khi khám bệnh. Thông báo và giải thích tình trạng bệnh cho người bệnh hoặc người nhà người bệnh biết.

- Hướng dẫn, dặn dò người bệnh hoặc người nhà người bệnh về sử dụng thuốc theo đơn, chế độ chăm sóc, theo dõi diễn biến bệnh và hẹn khám lại khi cần thiết đối với người bệnh điều trị ngoại trú.

- Hỗ trợ người bệnh nhanh chóng hoàn thiện các thủ tục nhập viện khi có chỉ định.

- Khẩn trương tiếp đón, bố trí giường cho người bệnh, hướng dẫn và giải thích nội quy, quy định của bệnh viện và của khoa.

- Thăm khám, tìm hiểu, phát hiện những diễn biến bất thường và giải quyết những đề nghị, nhu cầu cần thiết của người bệnh. Giải thích kịp thời những thắc mắc của người bệnh hoặc người nhà người bệnh.

- Tư vấn giáo dục sức khỏe và hướng dẫn người bệnh hoặc người nhà người bệnh thực hiện chế độ điều trị, chăm sóc.

- Giải quyết khẩn trương các yêu cầu chuyên môn, có mặt kịp thời khi người bệnh hoặc người nhà người bệnh yêu cầu.

- Đối với người bệnh có chỉ định phẫu thuật phải thực hiện đầy đủ công tác chuẩn bị người bệnh theo quy định.

- Thông báo và dặn dò người bệnh hoặc người nhà người bệnh những điều cần thực hiện sau khi ra viện.

- Công khai chi tiết từng khoản chi phí trong phiếu thanh toán giá dịch vụ y tế mà người bệnh phải thanh toán, giải thích đầy đủ khi người bệnh hoặc người nhà người bệnh có yêu cầu.

- Khẩn trương thực hiện các thủ tục cho người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến theo quy định.

- Tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh hoặc người nhà người bệnh khi người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến.

2. Những việc không được làm:

- Né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp.

- Bè phái, chia rẽ nội bộ, cục bộ địa phương.

- Cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, thờ ơ, gây khó khăn đối với người bệnh và người nhà người bệnh.

- Cố ý kéo dài thời gian khi thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Có thái độ, gọi ý nhận tiền, quà biếu của người bệnh và người nhà người bệnh.

- Không tuân thủ quy chế chuyên môn khi thực hiện nhiệm vụ.

- Lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.

- Gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.

Nơi nhận:

- Phòng KHTH;

- Các khoa LS, CLS, KSNK;

- Lưu VT, ĐD

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Hoàng Thế Hạnh