

Số: 08 /KH-BVĐK

Xín Mản, ngày 20 tháng 02 năm 2019

KẾ HOẠCH

Trực đường dây nóng của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mản

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 2013 của Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng, nhằm tiếp tục củng cố và chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên Y tế, bảo đảm chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mản triển khai kế hoạch thực hiện với các nội dung :

I. MỤC TIÊU

Nâng cao phẩm chất tốt đẹp về Y đức của người làm công tác y tế, phát huy tinh thần trách nhiệm cao trong nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh, đồng thời kiểm tra chấn chỉnh thái độ phục vụ của thầy thuốc, nhân viên y tế để tăng cường chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh theo Chỉ thị của Bộ trưởng Bộ Y tế.

II. ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

- Giám đốc và 02 phó Giám đốc Bệnh viện.

III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Tổ chức triển khai quán triệt Chỉ thị 09/CT-BYT: Các đơn vị tổ chức triển khai đến toàn bộ nhân viên Y tế về Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 2013 của Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng tại bệnh viện.

2. Lập đường dây điện thoại nóng:

- Số điện thoại:

+ Bộ Y tế: **19009095**

+ Bệnh viện Xín Mản: **0965161717**.

+ Giám đốc: **0978662059**.

+ Phó Giám đốc: **0916527095**.

+ Phó Giám đốc: **0915961628**.

- Công khai các số điện thoại đường dây nóng tại các khoa phòng, nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy (nơi đón tiếp, phòng khám, khoa khám bệnh, buồng bệnh) và trên Cổng thông tin điện tử của Bệnh viện.

3. Quy định thường trực đường dây nóng:

- Đối với số điện thoại tại phòng cấp cứu: Quy định cụ thể và phân công thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng. Phân công người tiếp nhận điện thoại có năng lực để giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề trong phạm vi quy định hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan. Cá nhân và bộ phận liên quan khi nhận được thông tin có trách nhiệm xử lý ngay hoặc phải trực tiếp đến tận nơi kiểm tra, xử lý.



- Đối với số điện thoại của lãnh đạo đơn vị: Trực tiếp giải quyết các vấn đề khi nhận được các ý kiến phản ánh từ người bệnh, gia đình người bệnh hoặc từ bộ phận thường trực đường dây điện thoại nóng.

4. Nội dung tiếp nhận giải quyết từ đường dây điện thoại nóng:

Nội dung tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng bao gồm những ý kiến bức xúc của người bệnh cần phải giải quyết khẩn cấp: Tinh thần phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp; chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; có biểu hiện vơ vẩn, tiêu cực dịch vụ người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; khen ngợi các nhân, tập thể trong bệnh viện.

5. Quản lý hoạt động đường dây điện thoại nóng tại đơn vị:

- Thực hiện các giải pháp nhằm duy trì tăng cường hoạt động tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh: Lập sổ theo dõi hoạt động của đường dây điện thoại nóng tại phòng cấp cứu (Người gọi, người nhận, nội dung cuộc gọi và hướng giải quyết...), báo cáo hàng ngày về đường dây điện thoại “nóng” trong các phiên giao ban, khảo sát đánh giá hài lòng người bệnh, đặt hòm thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng ...

- Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng ít nhất 1 lần/tuần; tăng cường kiểm tra giám sát; khen thưởng những cá nhân tập thể thực hiện tốt; báo cáo cơ quan chủ quản kết quả thực hiện 6 tháng/1 lần.

- Xử lý nghiêm, kể cả xử lý kỷ luật đối với người chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin và cá nhân, bộ phận bị phản ánh nếu không hoàn thành nhiệm vụ như: Nhắc nhở, phê bình trước toàn bệnh viện; trừ thu nhập tăng thêm; chuyển vị trí công tác phù hợp; các hình thức kỷ luật khác theo quy định của pháp luật.

IV. KIỂM TRA GIÁM SÁT, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tại Bệnh viện:

Giao Trưởng phòng Tổ chức Hành chính, Trưởng Phòng Kế hoạch tổng hợp, Ban Thanh tra nhân dân, Chủ tịch công đoàn phối hợp tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện đường dây nóng tại bệnh viện, xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể cố ý không tiếp nhận, không xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng, đề xuất khen thưởng kịp thời những đơn vị thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng.

Định kỳ 6 tháng 1 lần tổng hợp, báo cáo kết quả xử lý về tình hình thực hiện đường dây nóng với Sở Y tế.

Bệnh viện yêu cầu các khoa phòng khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Hà Giang;
- UBND huyện;
- BGĐ Bệnh viện;
- Các khoa, phòng trực thuộc;
- Phòng khám ĐKKV Ngán Chiên;
- Lưu: VT, TCHC.



GIÁM ĐỐC

Sin Đức Văn

LỊCH PHÂN TRỰC ĐƯỜNG DÂY NÓNG

(Kèm theo kế hoạch số 08 /KH-BV ngày 20 /02 /2019 của BV ĐK Xin Mần)

| STT | Họ và tên | Chức vụ | Thời gian trực hàng tháng | Số điện thoại | Ghi chú |
|-----|----------------|----------|------------------------------|----------------------------------|---------|
| 1 | Sin Đức Văn | Giám đốc | Từ ngày 01 - 10 | 0965161717 hoặc 0978662059 | |
| 2 | Sin Văn Sơn | Phó GD | Từ ngày 11 - 20 | 0916527095 | |
| 3 | Thàng Văn Hùng | Phó GD | Từ ngày 21 - 31 | 0915961628 | |

(Danh sách ấn định 03 người)

