SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM
TRUNG TÂM Y TẾ ĐĂK GLEI

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

Số: 682 /KH-YTĐL

Đăk Glei, ngày 09 tháng 3 năm 2022

KẾ HOẠCH
Thực hiện Chỉ thị 09/CT-BYT về đường dây điện thoại nóng tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 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,

Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei kế hoạch thực hiện Chỉ thị 09/CT-BYT về đường dây điện thoại nóng tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh 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. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Tổ chức triển khai quán triệt Chỉ thị 09/CT-BYT

Các bộ phận tổ chức triển khai đến toàn bộ nhân viên Y tế về Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 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. Duy trì đường dây điện thoại nóng

Đường dây nóng gồm các số điện thoại:

- Số điện thoại đường dây nóng.
- Số điện thoại cấp cứu.
- Số điện thoại của Giám đốc Trung tâm Y tế huyện.
- Số điện thoại của các Phó Giám đốc Trung tâm Y tế huyện.
- Phần mềm quản lý đường dây nóng của Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei.

3. Quy định thường trực đường dây điện thoại nóng:

3.1. Phân công thường trực.

- Số điện thoại đường dây nóng: Thường trực lãnh đạo.

- Số điện thoại cấp cứu: Trong giờ hành chính là Điều dưỡng trưởng khoa Khám- Hồi sức cấp cứu, ngoài giờ hành chính là viên chức được phân công thường trực tại khoa Khám- Hồi sức cấp cứu.

- Số điện thoại của Giám đốc Trung tâm Y tế huyện: Giám đốc Trung tâm Y tế huyện.

- Số điện thoại của các Phó Giám đốc Trung tâm Y tế huyện: Phó Giám đốc Trung tâm Y tế huyện

- Hộp thư điện tử của Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei: Phòng Kế hoạch tổng hợp Trung tâm Y tế huyện.

3.2. Xử lý thông tin

Sau khi tiếp nhận thông tin, người tiếp nhận thông tin cần phải xử lý thông tin một cách nhanh chóng và đúng quy trình quy định theo các bước sau:

- Người tiếp nhận thông tin giải thích rõ ngay vấn đề nếu có thể và xử lý ngay những vấn đề nếu có thể.

Nếu không thể giải thích hay xử lý ngay vấn đề thì phải chuyển ngay nội dung phản ánh đến các cá nhân, bộ phận liên quan yêu cầu giải quyết ngay và báo cáo kết quả ngay sau giải quyết.

- Người tiếp nhận thông tin báo cáo ngay cho Giám đốc Trung tâm Y tế về nội dung phản ánh và cách đã xử lý.

Sau đó người tiếp nhận thông tin cần đến trực tiếp tận nơi kiểm tra, xử lý.

- Giám đốc Trung tâm Y tế Chỉ đạo giải quyết nội dung phản ánh.

- Người tiếp nhận ghi đầy đủ, trung thực thông tin phản ánh và các biện pháp đã xử lý vào Sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây.

- Người tiếp nhận thông tin báo cáo toàn bộ nội dung phản ánh, xử lý vào ngay giao ban hôm sau.

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

- Các 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 thái độ phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp.

- Chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp.

- Có biểu hiện vòi vĩnh, tiêu cực đối với người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh.

- Khen ngợi cá 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 …

- 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; thuyên chuyển vị trí công tác phù hợp; các hình thức kỷ luật khác theo quy định của pháp luật.

III. KIỂM ĐIỂM, BÁO CÁO

1. Kiểm điểm hàng tuần

- Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp có trách nhiệm tổng hợp các thông tin phản ánh và biện pháp xử lý trong 01 tuần (từ 7 giờ 00 thứ 6 tuần trước đến 7 giờ 00 thứ 6 tuần kiểm điểm) để báo cáo tổng hợp tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây.

- Thực hiện việc kiểm điểm đường dây nóng hàng tuần vào giao ban sáng thứ 6 do Giám đốc chủ trì (hoặc Phó Giám đốc được ủy quyền), Phòng Kế hoạch tổng hợp làm thư ký.

2. Báo cáo sơ kết 6 tháng, tổng kết năm

- Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ có trách nhiệm thực hiện tham mưu báo cáo sơ kết 6 tháng, tổng kết 1 năm tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng.

- Thực hiện sơ kết 6 tháng vào tuần đầu tiên của tháng 7 hàng năm; tổng kết 1 năm vào tuần đầu tiên của năm tiếp theo do Giám đốc chủ trì (hoặc Phó Giám đốc được ủy quyền), phòng Kế - Nghiệp vụ làm thư ký.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ có trách nhiệm tổ chức triển khai, giám sát, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế.

2. Các Trưởng bộ phận có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện và thường xuyên phổ biến Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 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 cho các viên chức và người lao động bộ phận mình nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo TTYT;
- Các bộ phận trực thuộc;
- Lưu: VT, KH-NV.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM
TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN ĐĂK GLEI

Đinh Thị Ái Nhung