

Số: 06 /TB-BVĐKKVBQ

Bắc Quang, ngày 10 tháng 7 năm 2025

THÔNG BÁO

**Quy trình giải quyết phản ánh, kiến nghị, đơn thư
của người bệnh và thân nhân tại Bệnh viện**

1. Tiếp nhận thông tin phản ánh

Qua các kênh:

- Trực tiếp tại khoa/phòng
- Hòm thư góp ý
- Sổ góp ý
- Đường dây nóng
- Mạng xã hội
- Gặp trực tiếp Ban Giám đốc / Tổ Công tác xã hội / Phòng Điều dưỡng

2. Phân loại đơn

- Căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn:

- + Đơn khiếu nại
- + Đơn tố cáo
- + Đơn kiến nghị, phản ánh
- + Các phản ánh trên trang báo, mạng xã hội
- + Đơn có nhiều nội dung khác nhau

3. Báo cáo cấp có thẩm quyền

- Nếu bức xúc vượt thẩm quyền xử lý của người tiếp nhận, báo cáo ngay cho Tổ Công tác xã hội, trưởng khoa/phòng, điều dưỡng trưởng, lãnh đạo trực ca.
- Trường hợp khẩn cấp, gọi trực tiếp ngay Ban Giám đốc bệnh viện.

4. Phân tích – Xác minh

- Tổ Công tác xã hội đến tìm hiểu rõ nguyên nhân, lấy thông tin từ nhiều phía để đảm bảo khách quan (từ phía bệnh viện, nhân viên y tế, người bệnh, người nhà, quy trình...)

- Phân tích thông tin, đánh giá mức độ ảnh hưởng, có phương án giải quyết rõ ràng

5. Giải quyết

- Nếu thuộc thẩm quyền khoa/phòng: giải quyết ngay, đưa ra phương án phù hợp, giải thích rõ ràng.

- Nếu vượt thẩm quyền: trình Ban Giám đốc, Tổ Công tác xã hội hoặc Hội đồng bệnh viện (tùy mức độ).

- Trường hợp có nguy cơ mất an ninh trật tự, bảo bảo vệ và công an địa phương.

Yêu cầu:

- Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo, phản ánh

- Lắng nghe đầy đủ: Không ngắt lời, ghi nhận trung thực, giữ thái độ bình tĩnh, tôn trọng.

- Đưa ra hướng xử lý:

+ Xin lỗi và khắc phục nếu sai sót thuộc về bệnh viện.

+ Lỗi thuộc về người bệnh, người nhà người bệnh thì yêu cầu xin lỗi công khai, khắc phục hậu quả theo mức độ khi phản ánh không đúng sự thật.

+ Giải thích rõ ràng nếu do quy định chuyên môn.

+ Hỗ trợ tâm lý, trấn an người bệnh và thân nhân.

+ Thực hiện biện pháp khắc phục kịp thời (nếu có).

+ Báo cơ quan chức năng xử lý nếu là hành vi xúc phạm thân thể, danh dự của nhân viên y tế và ảnh hưởng đến uy tín bệnh viện.

6. Thông tin lại cho người phản ánh

Báo cáo kết quả giải quyết, gửi lời cảm ơn vì đã góp ý để bệnh viện hoàn thiện hơn.

Gửi yêu cầu đính chính thông tin, hoặc xóa bài viết, xin lỗi công khai nếu phản ánh không đúng sự thật

7. Ghi nhận và lưu hồ sơ

- Ghi đầy đủ vào Sổ tiếp nhận phản ánh hoặc phần mềm quản lý chất lượng.
- Lưu bằng chứng kèm biên bản giải quyết (nếu có).
- Phân tích nguyên nhân gốc để đề xuất cải tiến quy trình, đào tạo nhân viên.

8. Theo dõi và đánh giá

- Đánh giá mức độ hài lòng sau giải quyết.
- Rút kinh nghiệm trong giao ban, họp chất lượng định kỳ.

Trên đây là Quy trình giải quyết bức xúc, phản ánh, kiến nghị của người bệnh và thân nhân tại Bệnh viện ĐKKV Bắc Quang./.

Nơi nhận:

- Đăng I-Office;
- Đăng tải Website bệnh viện;
- Lưu: VT, KHTH.



Phạm Mạnh Công