

Số: 1890 /BC-BVĐKT

Cao Bằng, ngày 27 tháng 11 năm 2020

## BÁO CÁO

### Kết quả giải quyết ý kiến phản ánh của người dân trên hệ thống kết nối người dân với chính quyền tỉnh Cao Bằng.

Kính gửi: Sở Y tế Cao Bằng.

Ngày 20 tháng 11 năm 2020, Bệnh viện đa khoa tỉnh Cao Bằng nhận được Công văn số 4413/SYT-NV, ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Sở Y tế Cao Bằng về việc giải trình ý kiến phản ánh của người dân trên hệ thống kết nối người dân với chính quyền tỉnh Cao Bằng.

Sau khi nhận được Công văn của Sở Y tế, bệnh viện đã tiến hành xác minh làm rõ các nội dung theo phản ánh của người dân. Đồng thời đã tiến hành kiểm điểm để làm rõ sai phạm của cá nhân và trách nhiệm của người quản lý. Bệnh viện báo cáo Sở y tế về kết quả thực hiện như sau:

#### 1- Xác minh làm rõ vụ việc:

Sau khi nhận được Công văn của Sở Y tế, bệnh viện đã tiến hành xác minh, làm rõ nội dung mà người dân đã phản ánh, cụ thể:

- Yêu cầu Bà Nông Thị Lan, là Hộ lý đang công tác tại khoa Ngoại tổng hợp viết báo cáo giải trình về nội dung mà người dân đã phản ánh.

- Khoa Ngoại tổng hợp làm rõ vụ việc; tiến hành họp khoa để kiểm điểm, trấn chỉnh bà Lan nếu bà Lan có sai phạm.

#### 2- Kết quả giải quyết:

Sau khi nhận được báo cáo giải trình của bà Lan và biên bản họp của khoa Ngoại tổng hợp, qua xem xét, nhận thấy bà Lan có sai phạm và phản ánh của người dân là có cơ sở. Ngày 26/11/2020, tập thể lãnh đạo bệnh viện (Ban Giám đốc mở rộng) đã tổ chức họp cùng với khoa Ngoại tổng hợp để kiểm điểm về những sai phạm của bà Lan.

Tại cuộc họp bà Lan đã thừa nhận, khi bà Lan đến làm vệ sinh buồng bệnh, bà Lan có yêu cầu người nhà ra khỏi buồng bệnh để bà làm vệ sinh buồng bệnh và có được nói với bệnh nhân “*Nếu phòng nào người nhà không ra thì tự làm vệ sinh nhé*”. Bà Lan cho biết là nói câu ấy là để dọa người nhà bệnh nhân để họ ra ngoài cho mình làm vệ sinh. Thực tế là chưa bao giờ bắt người nhà bệnh nhân phải tự làm vệ sinh trong phòng bệnh.

Các thành viên tham dự cuộc họp đã chỉ rõ sai phạm của bà Lan, mặc dù bà cho rằng chỉ nói để dọa người nhà bệnh nhân, song với hành vi đó bà Lan đã vi phạm y đức và Quy tắc ứng xử, cụ thể là: Chưa tôn trọng người bệnh; giao tiếp với



người bệnh chưa niêm nở, tận tình; Hướng dẫn, giải thích nội quy của bệnh viện cho người bệnh và người nhà người bệnh chưa đầy đủ, rõ ràng; Khi thấy người nhà đang bón ăn cho người bệnh chưa song nhưng yêu cầu người nhà ra khỏi phòng để làm vệ sinh là Chưa lịch sự và chưa cảm thông với người bệnh và người nhà người bệnh. Đây là một trong các hành vi mà người cán bộ y tế không được phép làm, đã được quy định rất cụ thể trong các quy chế, quy định của bệnh viện và thường xuyên được lãnh đạo bệnh viện quán triệt, nhắc nhở.

Hành vi sai phạm của bà Lan không những ảnh hưởng đến bản thân mà còn làm ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của bệnh viện. Các thành viên tham dự đều mong muốn bà Lan nghiêm túc tiếp thu các ý kiến góp ý, sửa chữa khuyết điểm của bản thân và phải thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện để nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử.

Qua các ý kiến phát biểu, bà Lan đã nhận rõ khuyết điểm của bản thân, xin hứa tiếp thu ý kiến và sửa chữa khuyết điểm để không bao giờ tái phạm.

**3- Kết quả xử lý:** Với sai phạm của bà Lan, các thành viên tham dự đều thống nhất xử lý như sau:

3.1- Đối với bà Lan:

- Không được hưởng lương tăng thêm trong 03 tháng
- Hạ 01 mức xếp loại lao động và không xét các danh hiệu thi đua trong năm 2020.
- Bệnh viện sẽ xem xét chuyển vị trí làm việc, không để tiếp xúc với người bệnh trong thời gian sớm nhất.

3.2. Yêu cầu lãnh đạo khoa Ngoại cần phải tăng cường công tác quản lý, kịp thời phát hiện những sai phạm để chấn chỉnh.

3.3. Đưa vụ việc trên ra để quán triệt và rút kinh nghiệm trong toàn bệnh viện.

Trên đây là kết quả kết quả giải quyết phản ánh của người dân theo yêu cầu của Sở Y tế Cao Bằng. Bệnh viện đa khoa tỉnh Cao Bằng Báo cáo Sở Y tế Cao Bằng theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế CB (B/c);
- Lưu: VT, TCCB.

**KT GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Lục Thị Hiệp**