

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 11 tháng 12 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0938250883 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 04/12/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại **0938250883** trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân gọi lên phản ánh sự việc tại phường Thắng Tam, Vũng Tàu. Người dân có phiếu hẹn cho con đi uống Vitamin A vào ngày 1 và 2/12/2017, nhưng hôm nay người dân đưa con lên phường thì lại đóng cửa. Người dân có qua phường 2 để hỏi thêm thông tin, thì bên này vẫn cho trẻ em uống Vitamin bình thường. Nhưng do không đúng phường nên con của người dân không được uống. Anh có nhờ chị Trưởng trạm Phường 2 là chị Linh, liên hệ với bên trưởng phường Thắng Tam. Bên phường Thắng Tam trả lời cho chị Linh và người dân biết là phường Thắng Tam thứ 7 nghỉ với thái độ mất lịch sự (do mở loa ngoài nên cả Chị Linh và người dân đều nghe là trả lời: Mừng 2 uống cái đầu mày). Người dân rất bức xúc về cách cư xử của chị ở phường Thắng Tam, đề nghị cơ quan chức năng xử lý. Và người dân muốn biết là cả toàn quốc đều cho trẻ em uống Vitamin vào ngày 1 và ngày 2 mỗi tháng, trong khi các phường khác vẫn thực hiện, sao phường Thắng Tam lại nghỉ, mong cơ quan chức năng trả lời cho người dân được biết”

Sở Y tế thông báo, trả lời phản ánh của người dân như sau:

Sau khi nhận được thông tin phản ánh trên đường dây nóng, TTYT TP.Vũng Tàu đã tiến hành xác minh sự việc, kết quả giải trình như sau:

1. Về kế hoạch triển khai uống Vitamin tại TYT phường Thắng Tam:

Theo quy định việc triển khai uống Vitamin A sẽ được thực hiện vào 02 ngày (ngày 01 & 02/12/2017), tại phường Thắng Tam qua điều tra số lượng các cháu trong độ tuổi uống Vitamin A trên địa bàn, TYT nhận thấy việc triển khai thực hiện uống trong 01 ngày sẽ hoàn thành, vì vậy TYT đã lập Kế hoạch số 02/KH-TYT-VTM ngày 16/11/2017 triển khai uống Vitamin A trong 01 ngày (ngày 01/12/2017) và uống vét vào ngày 04/12/2017. Theo đó, từ ngày 22 – 30/11/2017, TYT đã viết và đưa thư mời đến các hộ gia đình có trẻ trong độ tuổi uống Vitamin A, trong đó có thông báo mời gia đình đưa trẻ đến uống Vitamin A vào ngày 01/12/2017.

Tổ chức uống Vitamin A vào ngày 01/12/2017: Bắt đầu từ lúc 6 giờ 30 phút TYT đã triển khai cho trẻ uống để tạo điều kiện thuận lợi cho những phụ huynh bận việc có thể cho trẻ đến uống sớm và được thực hiện trong suốt ngày 01/12/2017. Đến 15 giờ cùng ngày, TYT cùng cộng tác viên các khu phố tiến

hành rà soát lại toàn bộ danh sách những trẻ chưa đến uống, sau đó cộng tác viên có đến các hộ gia đình này để nhắc nhở và tiếp tục mời đưa trẻ đến uống (*trong đó có hộ gia đình của em bé trong nội dung phản ảnh trên*). Đối với những gia đình có lý do đột xuất không đưa trẻ đến uống được trong ngày 01/12/2017, cộng tác viên sẽ hẹn uống vét vào 04/12/2017. Tuy nhiên, cộng tác viên khi đến hộ gia đình trong nội dung phản ảnh không gặp được gia đình, do không biết được thông báo nên sáng ngày 02/12/2017 gia đình vẫn đưa trẻ đến uống Vitamin A tại TYT.

2. Thái độ mất lịch sự của cán bộ y tế:

Khi người dân đến Trạm Y tế phường 2 gặp chị Linh là Trưởng TYT phường 2, do chị Linh không có số điện thoại của BS.Thái là Trưởng TYT phường Thắng Tam, do đó chị Linh đã gọi cho chị Nguyễn Thị Ánh Loan là nhân viên y tế của TYT phường Thắng Tam để hỏi về lịch uống Vitamin A của phường Thắng Tam, chị Loan có trao đổi với chị Linh về lịch uống Vitamin A của phường Thắng Tam theo kế hoạch và có nhờ chị Linh hẹn giúp người dân đến TYT phường Thắng Tam uống vét vào sáng ngày 04/12/2017. Trong lúc chị Loan trao đổi với chị Linh qua điện thoại, con trai chị Loan có ở gần đấy nghe nội dung mẹ nói chuyện và nói với mẹ rằng: “Mẹ xuống trạm cho trẻ uống Vitamin A đi”, chị Loan nói với con rằng: “Giờ người ta về rồi còn uống cái đầu mày”, câu nói đó là chị Loan nói với con nhưng máy điện thoại bên chị Linh chưa tắt (*mở loa ngoài*) do đó câu nói của chị Loan vọng vào máy, vô tình người dân và chị Linh đều nghĩ rằng đó là lời nói của chị Loan đối với chị Linh dẫn đến sự hiểu lầm rất đáng tiếc như người dân đã phản ảnh.

Như vậy, về câu nói và thái độ mất lịch sự của cán bộ y tế mà người dân phản ảnh là của chị Nguyễn Thị Ánh Loan-nhân viên y tế của TYT phường Thắng Tam chứ không phải của BS Thái là Trưởng TYT phường Thắng Tam.

3. Hướng xử lý sau khi tiếp nhận phản ảnh qua đường dây nóng:

Trung tâm Y tế sẽ nhắc nhở cán bộ y tế trong đơn vị nói chung và các cá nhân trong phản ảnh của người dân về việc giao tiếp, ứng xử của đối với đồng nghiệp và người dân khi tiếp cận các dịch vụ y tế; cần nghiêm túc triển khai thực hiện đúng kế hoạch cấp trên đề ra, đồng thời phải thông báo kịp thời và cụ thể (*những điều chỉnh về công tác y tế*) khi được triển khai tại địa phương để người dân được biết và phối hợp thực hiện.

Đồng thời Trung tâm Y tế TP.Vũng Tàu cũng đã yêu cầu BS.Thái và chị Nguyễn Thị Ánh Loan trực tiếp gặp và giải thích để người dân biết rõ sự việc, tránh hiểu lầm đáng tiếc như trên, qua đó cũng đã mời người dân đưa trẻ đến Trạm Y tế phường Thắng Tam để uống Vitamin A vào sáng ngày 04/12/2017.

Sở Y tế xin thông báo đến người dân được biết./.

Nơi nhận:

- Tỉnh ủy, UBND tỉnh (B/cáo);
- Đăng trên ĐDN BRVT (T/báo);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- TTYT TP.Vũng Tàu;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC