



Lắng nghe và Trách nhiệm

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG

Mã số: QT 06./BVĐKCL-QLCL

Phiên bản: 1.0

Ngày ban hành: 13./02./2025

Trách nhiệm	Soạn thảo	Thẩm định	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	1. Ngô Nguyễn Kim Thoa 2. Phan Diễm Hương	1. Huỳnh Văn Kết 2. Trần Văn Huyền 3. Lê Thị Mỹ Hoa 4. Nguyễn Thị Bảy	Phan Thị Kim Tuyết	Nguyễn Văn Luận
Chữ ký	1. 2.	1. 2. 3. 4.	 	
Chức vụ	1. Phó Trưởng phòng phòng QLCL - CTXH 2. Nhân viên phòng QLCL - CTXH	1. Trưởng phòng, phòng QLCL - CTXH 2. Trưởng phòng phòng KHTH 3. Nhân viên phòng TCCB 4. Trưởng phòng phòng HCQT	Phó Giám đốc	Quyền Giám đốc

Yêu cầu

1. Áp dụng mẫu quy trình này khi các bước thực hiện công việc có liên đới từ 2 khoa/phòng trở lên hoặc là quy trình bắt buộc phải có theo quy định của Pháp luật.
2. Bộ phận soạn thảo đảm bảo đầy đủ chữ ký tại hai vị trí "soạn thảo và thẩm định" trước khi bàn giao file word và 02 bảng giấy đến P.QLCL-CTXH.
3. P.QLCL-CTXH trình ký BGĐ và cấp số quy trình. Giao lại bộ phận soạn thảo 01 bản gốc.
4. Bộ phận văn thư triển khai quy trình trên văn phòng điện tử. P.QLCL-CTXH triển khai trên hệ thống mạng nội bộ của Bệnh viện.
5. Quy trình có sửa đổi, bổ sung thì vẫn giữ nguyên mã số quy trình cũ, số phiên bản mới, ghi rõ nội dung sửa đổi, trình ký lại Quy trình có hiệu lực thì hành như sự chỉ đạo của Giám đốc.

Phiên bản 1.0. Quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông. QT06/BVĐKCL-QLCL

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận và đánh dấu ✓ vào ô bên cạnh)

☒ BGĐ và tất cả khoa, phòng	☐ VTTBYT	☐ Xét nghiệm
☐ Kế hoạch tổng hợp	☐ Khám bệnh	☐ Nội tổng hợp
☐ Điều dưỡng	☐ Hồi sức cấp cứu	☐ Nội tim mạch - lão học
☐ Quản lý chất lượng	☐ YHCT	☐ Phẫu thuật gây mê hồi sức
☐ Tổ chức cán bộ	☐ Ngoại tổng hợp	☐ Kiểm soát nhiễm khuẩn
☐ Tài chính kế toán	☐ Phụ sản	☐ Chẩn đoán hình ảnh
☐ Hành chính quản trị	☐ Nhi	☐ Dinh dưỡng
☐ Công nghệ thông tin	☐ Truyền nhiễm	☐ Dược

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Phiên bản	Mục, trang	Nội dung sửa đổi	Lí do sửa đổi

1. Mục đích

Quy trình này thống nhất cách xử lý khủng hoảng truyền thông (những thông tin bất lợi, ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của bệnh viện) trên các trang mạng xã hội như Facebook, Zalo, Tiktok,...

2. Trách nhiệm

Tất cả viên chức và người lao động đang công tác tại bệnh viện Đa khoa khu vực Cai Lậy khi phát hiện có thông tin bất lợi gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh, uy tín của bệnh viện trên không gian mạng thì lưu lại bằng chứng chuyển thông tin đến phòng QLCL-CTXH.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho tất cả các khoa, phòng tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Cai Lậy.

4. Định nghĩa thuật ngữ, chữ viết tắt

4.1. Định nghĩa thuật ngữ

- Bộ phận đầu mối có 04 bộ phận đầu mối: Phòng KHTH, Phòng TCCB, Phòng QLCL-CTXH và Phòng HCQT

- Nhiệm vụ của 04 bộ phận đầu mối:

1. Phòng KHTH: tiếp nhận và xác minh các bài đăng có liên quan đến chuyên môn y tế và lĩnh vực khám, chữa bệnh BHYT.

2. Phòng TCCB: tiếp nhận và xác minh các bài đăng liên quan đến các quyết định hành chính như nâng lương, khen thưởng, kỷ luật.

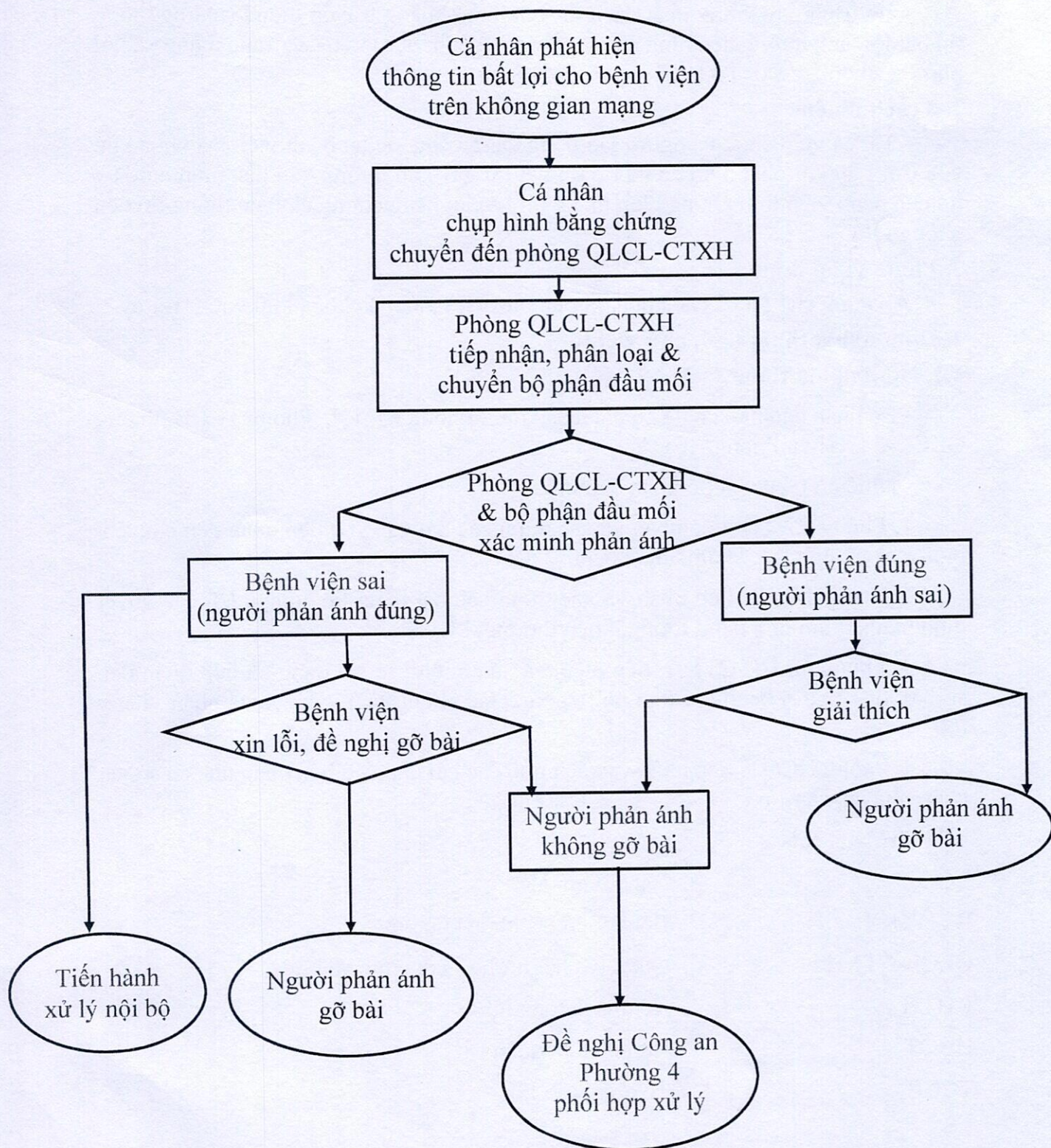
3. Phòng QLCL-CTXH: tiếp nhận và xác minh các bài đăng có liên quan đến sự hài lòng người bệnh (về thái độ tiếp xúc, tác phong làm việc,... của nhân viên y tế)

4. Phòng HCQT: tiếp nhận và xác minh các bài đăng có liên quan đến cơ sở vật chất, nhà xe, căn-tin....

4.2. Chữ viết tắt

BGD	Ban Giám đốc
BVĐKKV	Bệnh viện Đa khoa khu vực
QLCL-CTXH	Quản lý chất lượng - công tác xã hội
KHTH	Kế hoạch tổng hợp
HCQT	Hành chính quản trị
TCCB	Tổ chức cán bộ

5. Lưu đồ:



6. Mô tả chi tiết nội dung thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Mô tả công việc	Thời gian
Phát hiện thông tin bất lợi	Viên chức & người lao động đang công tác tại bệnh viện	Viên chức & người lao động phát hiện thông tin bất lợi cho Bệnh viện trên không gian mạng, ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của bệnh viện: 1. Chụp hình ảnh thông tin bất lợi trên không gian mạng 2. Chụp rõ nội dung, thông tin người phản ánh, thời gian cụ thể, hình ảnh không để mất chữ hoặc bất kỳ chi tiết nào vì đây là bằng chứng 3. Cung cấp thông tin đến phòng QLCL-CTXH Ths Kết (zalo): 0399382103 hoặc Cn Thoa (zalo): 0393 166 136	Ngay khi phát hiện
Tiếp nhận thông tin phản ánh	Phòng QLCL-CTXH	1. Tiếp nhận thông tin phản ánh 2. Xác định & phân loại nội dung phản ánh 3. Cung cấp tất cả thông tin cho bộ phận đầu mối 4. Báo cáo BGĐ nắm thông tin phản ánh	# 15 phút
Xác minh thông tin	Phòng QLCL-CTXH & bộ phận đầu mối	Phòng QLCL - CTXH phối hợp bộ phận đầu mối tiến hành xác minh thông tin phản ánh	Trong 24 giờ
Giải quyết vụ việc	Phòng QLCL-CTXH	<u>Bệnh viện đúng (Người phản ánh sai):</u> Giải thích cho người phản ánh hiểu 1. Người phản ánh: đồng ý gỡ bài 1.1. Kết thúc phản ánh. 1.2. Báo cáo BGĐ. 2. Người phản ánh: không đồng ý gỡ bài 2.1. Tổng hợp bằng chứng, chứng minh Bệnh viện đúng. Tham mưu BGĐ ban hành văn bản đề nghị công an phường 4 phối hợp xử lý. 2.2. Báo cáo BGĐ kết quả xử lý. <u>Bệnh viện sai (Người phản ánh đúng):</u> Thay mặt BGĐ xin lỗi người phản ánh (theo mẫu) 1. Người phản ánh: đồng ý gỡ bài	

		1.1. Kết thúc phản ánh 1.2. Báo cáo BGD. 2. Người phản ánh không đồng ý gỡ bài 2.1. Nếu người phản ánh đưa ra điều kiện để gỡ bài mà Bệnh viện đáp ứng được thì xin ý kiến chỉ đạo của BGD để giải quyết. 2.2. Nếu người phản ánh đưa ra điều kiện để gỡ bài mà Bệnh viện không đáp ứng được thì: 2.2.1. Tham mưu BGD ban hành văn bản đề nghị công an phường 4 phối hợp xử lý vụ việc 2.2.2. Báo cáo BGD kết quả xử lý 3. Tiến hành xử lý nội bộ: Tập hợp đủ bằng chứng gửi về thư ký Hội đồng thi đua khen thưởng xem xét xử lý.	
--	--	---	--

7. Bảng kiểm: đính kèm phụ lục 4

8. Cơ sở pháp lý để xử lý vi phạm cá nhân/tập thể đăng tải nội dung sai sự thật, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của tập thể, cá nhân:

Điểm a, khoản 3, Điều 99 và điểm a, khoản 1, Điều 101 của Nghị định 15/2020/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.

Điểm a, b, khoản 3, điều 16, Luật số 24/2018/QH14 ngày 12/6/2018 Luật an ninh mạng.

Quyết định 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ thông tin truyền thông về việc ban hành bộ quy tắc ứng xử trên mạng xã hội.

9. Tài liệu tham khảo

- Quyết định số 977/QĐ-BVĐKCL ngày 25/9/2024 của Bệnh viện ĐKKV Cai Lậy về việc Ban hành Quy chế làm việc của Bệnh viện Đa khoa khu vực Cai Lậy

- Công văn số 907/BVĐKCL-TCCB ngày 3/12/2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Cai Lậy về việc chấn chỉnh việc tiếp công dân của bệnh viện.

10. Phụ lục:

- Phụ lục 1: Mẫu biên bản xác minh
- Phụ lục 2: Mẫu xin lỗi
- Phụ lục 3: Mẫu đề nghị gỡ bài đăng trên không gian mạng (Trường hợp bệnh viện đúng, người phản ánh sai).
- Phụ lục 4: Danh mục hồ sơ lưu phản ánh
- Phụ lục 5: Sổ tổng hợp phản ánh

Phụ lục 1: Mẫu biên bản xác minh

SỞ Y TẾ TIỀN GIANG
BV ĐKKV CAILẬY

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

BIÊN BẢN XÁC MINH

1/ Thời gian: Vào lúc.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

2/ Địa điểm:

3/ Thành phần tham gia xác minh gồm:

3.1 Chủ tọa:.....Chức vụ:.....

3.2 Thư ký:.....Chức vụ:.....

3.3 Thành viên tham dự:

Phòng QLCL-CTXH:

Lãnh đạo khoa/phòng:.....

Ông/bà:.....Chức vụ:.....

Cá nhân bị phản ánh:.....

Ông/bà:.....Chức vụ:.....

Các tập thể/ cá nhân có liên quan:.....

4/ Tóm tắt nội dung phản ánh:.....

5/ Tiến hành xác minh sự việc:

6/ Kết luận:

.....
.....
.....
.....

Biên bản kết thúc vào lúc:.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....và biên bản có đọc lại cho tất cả thành viên tham dự cùng nghe và thống nhất ký tên./.

THƯ KÝ

(ký, ghi rõ họ tên)

CHỦ TỌA

(ký, ghi rõ họ tên)

Lãnh đạo khoa/phòng

(ký, ghi rõ họ tên)

Phòng QLCL-CTXH

(ký, ghi rõ họ tên)

Cá nhân bị phản ánh

(ký, ghi rõ họ tên)

Các tập thể/ cá nhân có liên quan

(ký, ghi rõ họ tên)

Phụ lục 2: Mẫu xin lỗi (Trường hợp bệnh viện sai).

Chào ông (bà)tôi tên hiện đang công tác tại Phòng QLCL-CTXH. Bệnh viện ĐKKV Cai Lậy.

Trước tiên thay mặt Bệnh viện, tôi xin chân thành cảm ơn ông/bà đã có ý kiến phản ánh liên quan đến hoạt động của Bệnh viện.

Qua xác minh, Bệnh viện nhận thấy thông tin phản ánh của ông (bà) **là đúng**.

Bệnh viện nghiêm túc tiếp thu ý kiến của ông (bà). Bệnh viện sẽ nhanh chóng khắc phục những hạn chế, thiếu sót nêu trên. Rất mong ông bà thông cảm, bỏ qua những sai sót này, đồng thời xin ông/bà vui lòng xoá thông tin đã đăng tải trên facebook/zalo...

*** Người đăng thông tin đồng ý/không đồng ý gỡ bài đăng:**

Bệnh viện cảm ơn ông (bà) đã đóng góp ý kiến để bệnh viện ngày càng hoàn thiện hơn xin chân thành cảm ơn./.

Phụ lục 3: Mẫu đề nghị gỡ bài đăng trên không gian mạng (Trường hợp bệnh viện đúng, người phản ánh sai).

Chào ông (bà)tôi tên hiện đang công tác tại Phòng QLCL-CTXH. Bệnh viện ĐKKV Cai Lậy.

Trước tiên thay mặt Bệnh viện, tôi xin chân thành cảm ơn ông/bà đã có ý kiến phản ánh liên quan đến hoạt động của Bệnh viện.

Qua xác minh, Bệnh viện nhận thấy thông tin phản ánh của ông (bà) **là không đúng sự thật** (Tóm tắt biên bản xác minh phản ánh).

Đề nghị ông/bà gỡ bài đã đăng tải trên facebook/zalo. Lý do: Căn cứ vào điểm a, b, khoản 3, điều 16, Luật số 24/2018/QH14 ngày 12/6/2018 Luật an ninh “Xúc phạm nghiêm trọng uy tín, danh dự, nhân phẩm của người khác; Thông tin bịa đặt, sai sự thật xâm phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm hoặc gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác”. Căn cứ vào điểm a, khoản 3, điều 99 của Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03 tháng 02 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử có nêu rõ: Đưa thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân thì bị phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng. Đồng thời tại điểm a, khoản 1, điều 101 của Nghị định này có nêu rõ: Cung cấp, chia sẻ thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của cơ quan, tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân thì bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng.

Từ những căn cứ nêu trên, một lần nữa đề nghị ông/bà gỡ bài đăng trên facebook/zalo. Nếu ông/bà cương quyết không gỡ bài đăng thì buộc lòng, Bệnh viện sẽ báo cáo đến chính quyền địa phương để xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Phụ lục 4: Danh mục hồ sơ lưu phản ánh

Stt	Nội dung danh mục	Đơn vị	Số lượng
01	Hình ảnh thông tin phản ánh	Hình	02
02	Biên bản xác minh	Biên bản	02
03	Bảng chứng chứng minh Bệnh viện đúng/sai	Bộ	02
04	Mẫu xin lỗi	Mẫu	02
05	Mẫu đề nghị gỡ bài	Mẫu	02

Phụ lục 5: Sổ tổng hợp phản ánh

Stt	Nội dung phản ánh	Ngày/tháng/năm	Bộ phận đầu mối	Cá nhân/tập thể bị phản ánh	Kết quả giải quyết