

Số: 151/QĐ-BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 6 tháng 7 năm 2015

### QUYẾT ĐỊNH

**Về việc thành lập ban chỉ đạo tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

#### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

Căn cứ Quyết định số 1025/QĐ-SYT ngày 13/3/2015 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức bộ máy và mối quan hệ công tác của bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Kế hoạch 1095/KH-SYT, ngày 06 tháng 7 năm 2015 của Sở Y tế Thừa Thiên Huế về triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh”;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ bệnh viện,

#### QUY ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay thành lập Ban chỉ đạo tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, gồm ông (bà) có tên sau:

TT	Họ và tên	Đơn vị	Nhiệm vụ
1.	Nguyễn Quang Hiền	Giám đốc	Trưởng ban
2.	Đoàn Thị Minh Xuân	Phó Giám đốc	Phó Trưởng ban trực
3.	Nguyễn Trọng Chương	Phó Giám đốc	Phó Trưởng ban
4.	Nguyễn Thị Ngọc Anh	Phó TP. Phòng Tổ chức cán bộ	Thư ký
5.	Nguyễn Thái Long	TP. Kế hoạch tổng hợp	Thành viên
6.	Trương Thị Hương Giang	TP. Điều dưỡng	Thành viên
7.	Trần Thị Ngọc Hân	TP. Tài chính kế toán	Thành viên
8.	Lê Thị Nhung	TP. Hành chính Quản trị	Thành viên
9.	Đặng Văn Thân	TK. Dược - TTB	Thành viên
10.	La Vĩnh Cường	TK. Khám bệnh ĐK - Cấp cứu	Thành viên
11.	Đặng Đức Cương	TK Khoa An dưỡng-Dinh dưỡng	Thành viên
12.	Dương Thị Hà	TK. PHCN người lớn	Thành viên
13.	Hoàng Thị Ý Nhi	TK. Y học cổ truyền	Thành viên
14.	Cao Thị Lan Anh	Phó TK. Dược - TTB	Thành viên
15.	Phạm Duy Duẩn	Phó TP. KHTH, TB.TTND	Thành viên

**Điều 2.** Ban chỉ đạo có trách nhiệm tổ chức triển khai, phân công nhiệm vụ và thực hiện các hoạt động theo quy định.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Các khoa phòng liên quan và các ông (bà) có tên tại điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như điều 4;
- Lưu: VT, TC.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Quang Hiền

Thừa Thiên Huế, ngày 06 tháng 7 năm 2015

**BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**

**Ban chỉ đạo tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

(Kèm theo Quyết định số: 151/QĐ-BVPHCN ngày 06 tháng 7 năm 2015)

TT	Họ và tên	Nhiệm vụ	Phân công cụ thể
1.	Nguyễn Quang Hiền	Trưởng ban	Chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo chung toàn bộ hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”
2.	Đoàn Thị Minh Xuân	Phó Trưởng ban trực	Có trách nhiệm chỉ đạo chuẩn bị nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn mẫu, đưa ra các tình huống giả định, các mẫu ứng xử với từng đối tượng người bệnh khác nhau trong Bệnh viện và lắng nghe trình bày của viên chức y tế, phân tích nên thực hiện không nên thực hiện.; Phát động phong trào Thi đua “Tích cực rèn luyện Y đức, tinh luyện y thuật”; xây dựng người CCVC y tế với “Nụ cười từ trái tim”, có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực
3.	Nguyễn Trọng Chương	Phó Trưởng ban	Có trách nhiệm xây dựng kế hoạch, triển khai, giám sát và báo cáo kết quả thực hiện cho Ban chỉ đạo cấp trên. Triển khai ký cam kết thực hiện giữa cán bộ y tế với khoa phòng, giữa khoa phòng với bệnh viện, giữa bệnh viện với Sở Y tế Xây dựng kế hoạch truyền thông rộng rãi trong CCVC và nhân dân về các hoạt động đổi mới trong phong cách, thái độ phục vụ của CCVC y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Triển khai bộ phận chăm sóc “bệnh nhân và người nhà bệnh nhân” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh đa khoa - Cấp cứu
4.	Nguyễn Thị Ngọc Anh	Thư ký	Có trách nhiệm chuẩn bị nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn. Hướng dẫn việc ký cam kết thực hiện giữa cán bộ y tế với khoa phòng, giữa khoa phòng với bệnh viện, giữa bệnh viện với Sở Y tế.

			<p>Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện nội quy, quy chế bệnh viện.</p> <p>Xây dựng kế hoạch truyền thông rộng rãi trong CCVC và nhân dân về các hoạt động đổi mới trong phong cách, thái độ phục vụ của CCVC y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.</p> <p>Triển khai bộ phận chăm sóc “bệnh nhân và người nhà bệnh nhân” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh đa khoa - Cấp cứu.</p>
5.	Nguyễn Thái Long	Thành viên	<p>Triển khai kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử;</p> <p>Xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế chuyên môn;</p> <p>Phối hợp phòng Điều dưỡng xây dựng Bộ công cụ mẫu đánh giá sự hài lòng của người bệnh.</p>
6.	Phạm Duy Duẩn	Thành viên	<p>Xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nội quy, quy chế bệnh viện, đường dây nóng, hộp thư góp ý.</p> <p>Thường xuyên kiểm tra, giám sát hòm thư góp ý và sổ sách theo dõi đường dây nóng của các khoa phòng.</p> <p>Phối hợp phòng Tổ chức cán bộ định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của các khoa phòng.</p>
7.	Trương Thị Hương Giang	Thành viên	<p>Thường xuyên kiểm tra, giám sát phong cách, thái độ phục vụ của y sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên và hộ lý.</p> <p>Phối hợp phòng Kế hoạch tổng hợp, các đơn vị liên quan xây dựng Bộ công cụ mẫu đánh giá sự hài lòng của người bệnh.</p> <p>Xây dựng Quy chế trang phục công chức, viên chức y tế theo quy định.</p>
8.	Trần Thị Ngọc Hân	Thành viên	<p>Phối hợp với phòng Hành chính quản trị và các đơn vị liên quan, chuẩn bị nguồn kinh phí, hướng dẫn các đơn vị quản lý, sử dụng kinh phí theo đúng quy định của pháp luật.</p>
9.	Lê Thị Nhung	Thành viên	<p>Phối hợp phòng Tổ chức cán bộ thực hiện tốt đường dây nóng tại các đơn vị;</p> <p>Phối hợp phòng Tài chính Kế toán hướng dẫn việc dự trù, sử dụng kinh phí phục vụ.</p> <p>In ấn biểu mẫu, khẩu hiệu khi có yêu cầu.</p>
10.	Cao Thị Lan Anh	Thành viên	<p>Triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.</p> <p>Tuyên truyền trong đoàn viên thanh niên nghiêm túc thực hiện “Đổi mới phong cách,</p>

			thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
11.	Đặng Văn Thân	Thành viên	Kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên nghiêm túc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Triển khai ký cam kết giữa nhân viên với Trưởng khoa/phòng.
12.	La Vĩnh Cường	Thành viên	Kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên nghiêm túc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Triển khai ký cam kết giữa nhân viên với Trưởng khoa/phòng.
13.	Đặng Đức Cương	Thành viên	Kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên nghiêm túc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Triển khai ký cam kết giữa nhân viên với Trưởng khoa/phòng.
14.	Dương Thị Hà	Thành viên	Kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên nghiêm túc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Triển khai ký cam kết giữa nhân viên với Trưởng khoa/phòng.
15.	Hoàng Thị Ý Nhi	Thành viên	Kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên nghiêm túc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Triển khai ký cam kết giữa nhân viên với Trưởng khoa/phòng.



**GIÁM ĐỐC**

*Nguyễn Quang Kiên*