

SỞ Y TẾ BÌNH ĐỊNH
BỆNH VIỆN MẮT

KẾ HOẠCH ĐỔI MỚI PHONG CÁCH PHỤC VỤ
TẠI BỆNH VIỆN

Số: 173/KH-BVM

Bình Định, ngày 11/6/2015

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm		Thời gian hoàn thành	Yêu cầu đạt được	Kết quả thực tế.
		Chính	P/hợp			
1	Nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử					
	Cam kết xây dựng phong cách thái độ phục vụ văn minh thân thiện tại các khoa phòng và bệnh viện	Các khoa phòng		06/2015	Đúng thời gian, Đạt yêu cầu	
	Phổ biến các thông tư về giao tiếp ứng xử và 12 điều y đức	Phòng TCHCTC	Phòng KHTH-ĐD	06/2015	Đúng thời gian, Đạt yêu cầu	
	Tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn bộ CBCCLĐ	Phòng TCHCTC		6 - 7/2015	Đúng thời gian Đạt yêu cầu	
2	Thành lập đơn vị chăm sóc khách hàng					
	Đăng ký 2 thành viên vào đơn vị chăm sóc khách hàng	Các khoa phòng		20/06/2015	Đúng thời gian, đạt yêu cầu	
	Ra Quyết định Thành lập đơn vị chăm sóc khách hàng	BGD	P.KHTH-ĐD	27/6/2015	Đúng thời gian, đạt yêu cầu	

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm		Thời gian hoàn thành	Yêu cầu đạt được	Kết quả thực tế.
		Chính	P/ hợp			
3	Củng cố đường dây điện thoại nóng					
	Củng cố các đường dây điện thoại nóng tại các khoa IS	Các khoa IS	P.TCHCTC	06/2015	Đúng thời gian, đạt yêu cầu	
4	Hòm thư góp ý kiến					
	Xây dựng hòm thư	Các khoa LS, bộ phận thu ngân, bộ phận tiếp dân	P.TCHCTC	06/2015	Đúng thời gian, đạt yêu cầu	
	Xây dựng quy chế toàn viện	P.TCHCTC		06/2015	Đúng thời gian, đạt yêu cầu	
5	Trang phục y tế					
	Góp ý sửa đổi quy chế trang phục y tế của Bộ Y tế	Các khoa phòng	P.KHPTH-DD	06/2015	Đúng thời gian, đạt yêu cầu	
	Thực hiện kiểm tra	Đoàn kiểm tra bệnh viện	P.KHPTH-DD	Đợt xuất	Đạt yêu cầu	

Giám đốc



Nguyễn Thanh Triết