

Số: /QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình tổ chức hoạt động điều dưỡng tại Trung tâm

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC
NGƯỜI CÓ CÔNG TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Quyết định số 2058/QĐ-UBND ngày 31/8/2023 của UBND tỉnh về việc điều chuyển chức năng, nhiệm vụ, tổ chức lại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công - Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa thành Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1431/QĐ-SLĐTBXH ngày 31 tháng 10 năm 2023 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tổ chức hoạt động điều dưỡng tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, Trưởng Phòng Nghiệp vụ, cán bộ, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P.NV.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

SỞ LAO ĐỘNG – TBXH KHÁNH HÒA
**TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ
 CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG**

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

QUY TRÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- TTĐD&CSNCC ngày / /2024
 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa)*

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

- Việc ban hành quy trình nhằm thực hiện tốt Pháp lệnh ưu đãi người có công với cách mạng số 02/2020/UBTVQH14 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Nghị định số 131/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 quy định chi tiết và biện pháp thi hành Pháp lệnh ưu đãi người có công với cách mạng; Nghị định số 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021 của Chính phủ quy định mức hưởng trợ cấp, phụ cấp và các chế độ ưu đãi người có công với cách mạng và Nghị định số 55/2023/NĐ-CP ngày 21/7/2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021;

- Giúp cho Trung tâm có kế hoạch chăm sóc cụ thể, chu đáo cho người có công. Tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, viên chức khi giải quyết công việc chuyên môn. Nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho người có công.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG

Cán bộ, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa.

III. NỘI DUNG

1. Công tác chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ, vật tư, hàng hóa nhu yếu phẩm, thuốc thiết yếu, nhân sự, ...

a. Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ, vật tư, hàng hóa nhu yếu phẩm, thuốc thiết yếu...

Trưởng Phòng Hành chính –Tổng hợp phối hợp Trưởng phòng Nghiệp vụ rà soát, kiểm tra cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ, vật tư, hàng hóa nhu yếu phẩm, thuốc thiết yếu..., tham mưu đề xuất cải tạo, sửa chữa, trang bị hoặc mua sắm.

Trưởng Phòng Hành chính –Tổng hợp tham mưu ban hành quyết định phân bổ chi tiết định mức điều dưỡng người có công với cách mạng.

b. Nhân sự phục vụ

Căn cứ vào số lượng nhân sự thực tế hiện có tại Trung tâm và kế hoạch tiếp nhận điều dưỡng, Trưởng phòng Nghiệp vụ tham mưu đề xuất số lượng nhân sự phục vụ cho công tác điều dưỡng.

2. Công tác đón tiếp, bố trí phòng nghỉ tại bộ phận Lễ Tân

- Trước khi đoàn đến 1 ngày Lễ Tân liên hệ với các đơn vị nắm lại một số thông tin: số lượng, thời gian, giờ đến, nhu cầu đối tượng... báo các bộ phận liên quan để chuẩn bị công tác phục vụ.

- Ngày đoàn đến, Lễ tân nắm lại thông tin chính xác lên sơ đồ phòng dự kiến, thông báo cho bộ phận bảo vệ, buồng phòng về giờ khách đến, loại xe để hỗ trợ đón tiếp và sắp xếp hành lý, chuẩn bị các phương tiện, dụng cụ đón đoàn như: nước trà, ghế, loa, micro, in sơ đồ phòng dự kiến,...

- Nhân viên buồng chuẩn bị phòng sạch theo sơ đồ dự kiến của Lễ tân, chuẩn bị vệ sinh phí cấp phát cho đối tượng

- Đoàn đến bố trí phòng nghỉ theo sơ đồ dự kiến, lập danh sách, Lễ tân khai báo lưu trú trên phần mềm

- Lễ tân lập biên bản giao và nhận đối tượng Người có công

3. Công tác tổ chức họp đoàn

- Ngày thứ 2 đoàn đến, Trung tâm tổ chức họp gặp mặt phổ biến một số nội dung: Thông báo chế độ điều dưỡng theo quy định, chương trình điều dưỡng, nhắc nhở đoàn chú ý khi đi tắm biển, tham quan, giữ gìn tài sản, tư trang cá nhân,... Trước khi họp đoàn, nhân viên hướng dẫn/y tế, lễ tân phát mũ và thẻ đeo cho đối tượng

- Trước ngày đoàn về 1 ngày, Trung tâm tổ chức họp tổng kết đợt điều dưỡng thông qua một số nội dung: Công khai tài chính của đoàn, kết quả chăm sóc sức khỏe, tiếp thu ý kiến đóng góp của đối tượng.

4. Công tác tổ chức khám sức khỏe, tập vật lý trị liệu và ngâm chân thuốc bắc

a. Tổ chức khám sức khỏe và tập vật lý trị liệu

- Căn cứ chương trình điều dưỡng đã được duyệt, Y tế liên hệ với Bác sỹ tổ chức thăm khám sức khỏe ban đầu cho đối tượng ngay sau ngày đoàn đến.

- Cấp phát thuốc cho đối tượng, theo dõi sức khỏe và điều trị một số bệnh thông thường. Lưu trữ hồ sơ theo quy định.

- Tham mưu chuyển tuyến bệnh viện đối với các trường hợp ngoài khả năng xử lý.

- Tổ chức hướng dẫn luyện tập, sử dụng trang thiết bị y tế nhằm hỗ trợ điều trị, nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe trong thời gian điều dưỡng, mỗi đoàn ít nhất 1 lần.

b. Tổ chức ngâm chân thuốc bắc

*** Chuẩn bị**

- Căn cứ số lượng đối tượng điều dưỡng của từng đoàn, đề xuất mua thuốc ngâm chân trong tuần trước 02 ngày

- Phân thuốc cho vào từng túi ngâm, chuẩn bị các dụng cụ: chậu, thảm lót, khăn lau, xô, gáo, nền nhà, danh sách đoàn.

- Trước khi ngâm chân 1 buổi cho thuốc vào nước nóng

*** Thực hiện:**

- Thời gian ngâm 20-30 phút, nhiệt độ: 38-40°C

- Thuốc sau khi đã ngâm nóng chia đều vào từng chậu. Chuẩn bị sẵn nước nóng và nước lạnh để pha dùng.

- Kiểm tra tên đối tượng theo danh sách trước khi cho vào phòng ngâm. Trường hợp không ngâm: chân có vết thương hở, sốt, huyết áp cao (hiện tại), dị ứng với thuốc. Ngâm bổ sung khi sức khỏe ổn định.

- Pha nước và kiểm tra độ nóng của nước từng chậu trước khi cho đối tượng ngâm chân vào.

- Châm nước và kiểm tra độ nóng theo nhu cầu của đối tượng.

- Trong khi thực hiện công việc cần theo dõi nếu đối tượng có diễn biến về sức khỏe phối hợp xử lý kịp thời, không đổ lỗi cho người khác.

- Trao đổi một số thông tin liên quan về tác dụng của việc ngâm thuốc với đoàn, hướng dẫn ngâm thuốc.

- Sau khi ngâm nóng hướng dẫn lau khô chân và qua ngồi bàn lăn gỗ massage 10 phút và nghỉ.

5. Công tác tổ chức tham quan và các hoạt động giao lưu văn nghệ, nói chuyện thời sự/tư vấn sức khỏe

a. Tổ chức tham quan

- Trưởng phòng Nghiệp vụ nắm số lượng chính xác từng đoàn điều dưỡng, căn cứ chương trình điều dưỡng để có kế hoạch tổ chức tham quan

- Trước 1 ngày đoàn đi tham quan, nhân viên được phân công nhận nước uống cho các buổi tham quan theo đúng số lượng đối tượng điều dưỡng; liên hệ các điểm tham quan để bố trí tàu, xe, sắp xếp người thuyết; chuẩn bị dụng cụ: Sạc pin loa thuyết minh, đặt hoa viếng, nhang và tiền chi cho thuyết minh.

- Nhân viên được phân công thông báo thời gian tham quan vào giờ ăn buổi chiều hôm trước và buổi sáng trước giờ đi tham quan 30 phút.

- Phân công mỗi nhân viên phụ trách 01 xe và hướng dẫn đối tượng lên xe, cấp phát nước uống cho đối tượng. Chốt số lượng đối tượng và báo số lượng kịp thời cho hướng dẫn chính trước khi cho xe xuất phát. Tổ chức quản lý, quản trò, trò chuyện, kích thích sự tương tác, tạo cảm giác thoải mái vui vẻ cho đối tượng. Quán triệt khâu an toàn lên xuống tàu, xe cho từng điểm tham quan.

- Tại điểm tham quan:
 - + Làm thủ tục giấy tờ để cho đối tượng vào cổng
 - + Hướng dẫn đối tượng đi theo đúng qui định
 - + Thông báo thời gian kết thúc buổi tham quan
 - + Tất cả Nhân viên được phân công đưa đoàn đi tham quan phối hợp với nhau quản lý người có công chặt chẽ đảm bảo an toàn và hiệu quả
 - + Trong thời gian tham quan nếu có trường hợp đột xuất xảy ra thì kịp thời xử lý theo nghiệp vụ chuyên môn, trường hợp ngoài khả năng xử lý thì xin ý kiến lãnh đạo phòng, lãnh đạo đơn vị để có hướng xử lý kịp thời, hiệu quả và nhanh chóng.

b. Tổ chức các hoạt động giao lưu văn nghệ, nói chuyện thời sự/tư vấn sức khỏe

- Căn cứ chương trình điều dưỡng đã được duyệt, Trưởng phòng Nghiệp vụ thực hiện:
- Liên hệ với báo cáo viên, đội văn nghệ về thời gian tổ chức ít nhất trước 1 ngày.
 - Thông báo tại nhà ăn cho đối tượng về hoạt động giao lưu văn nghệ, nói chuyện thời sự/tư vấn sức khỏe trước 1 buổi.
 - Thống nhất các tiết mục giao lưu văn nghệ với đội văn nghệ.
 - Chuẩn bị kinh phí chi cho báo cáo viên và đội văn nghệ sau khi tổ chức xong hoạt động.

6. Công tác tổ chức phục vụ ăn uống

a. Công tác chuẩn bị

- Trưởng phòng Nghiệp vụ có trách nhiệm chỉ đạo, quản lý, điều hành hoạt động phục vụ ăn uống.
 - Nhân viên nấu ăn chế biến ăn theo thực đơn được duyệt đảm bảo công tác an toàn vệ sinh thực phẩm theo quy trình kiểm thực ba bước.
 - Nhân viên phục vụ bàn liên hệ nhân viên tiếp phẩm nhận nước uống, sữa, bánh hàng theo số lượng trước ngày đoàn đến 1 ngày. Phối hợp Lễ tân nắm số lượng đoàn, ăn chay, ăn cháo,...
 - Nhân viên phục vụ bàn sắp xếp bàn ghế ngăn nắp, gọn gàng theo đúng số lượng lễ tân báo, nếu có nhiều đoàn cùng một thời gian ăn phải có bảng đặt tên

đoàn. Kiểm tra vệ sinh khu vực, bàn ăn, khu vực xung quanh và các dụng cụ phục vụ. Chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ các dụng cụ phục vụ cho bữa ăn, bày bàn đầy đủ dụng cụ ly chén đĩa, gia vị, muống, giấy ăn, tăm, ... tùy theo thực đơn. Lưu ý: dụng cụ bày bàn phải sạch sẽ, không bị mẻ, nứt. Kiểm tra cơ sở vật chất trong khu vực và toàn bộ nhà ăn như: máy lạnh, đèn chiếu sáng.

b. Thực hiện

- Nhân viên phục vụ bày bàn theo thực đơn cơm hoặc tiệc, nước uống tại các bữa ăn cơm 1 đối tượng được 1 lon nước ngọt hoặc 1 lon bia, tại buổi liên hoan 1 đối tượng 2 lon nước ngọt hoặc 2 lon bia tùy theo nhu cầu. Phối hợp với nhà bếp nhận thức ăn đặt bàn theo đúng thực đơn trước khi khách vào nhà ăn 10 phút.

- Đối với phục vụ cơm buổi chiều, đặt bàn thêm suất ăn tối. Đối với trường hợp ăn chay, ăn cháo trong thời gian điều dưỡng nhân viên bàn liên hệ tiếp phẩm nhận chế độ còn lại của đối tượng và cấp phát cho đối tượng vào ngày cuối của đoàn có danh sách ký nhận.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Cán bộ, viên chức, người lao động tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa có trách nhiệm tổ chức thực hiện tốt quy trình này.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc, ý kiến cho phòng Nghiệp vụ trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh phù hợp./.