

	BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG KHOA XÉT NGHIỆM		Mã số: XN-QTQL-10 Phiên bản: 2.0 Ngày ban hành: 15/04/2016
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ ĐÁNH GIÁ PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG		
NGƯỜI BIÊN SOẠN NGƯỜI XEM XÉT NGƯỜI PHÊ DUYỆT			
Họ tên	Nguyễn Mỹ Hạnh	Nguyễn Thanh Bình	Nguyễn Vũ Trung
Chức vụ	Quản lý Kỹ thuật	Phó trưởng khoa	Trưởng khoa
Ký tên			
Ngày	25/03/2016	31/03/2016	15/4/2016
NOI NHẬN			
STT	Nơi nhận	STT	Nơi nhận
1.	Phòng Miễn dịch-HIV	5.	Phòng Hóa sinh
2.	Phòng Sinh học phân tử	6.	Phòng Nghiên cứu và phát triển
3.	Phòng Vi khuẩn-Môi trường-Lao-Hấp rửa	7.	Khoa Xét nghiệm cơ sở Đông Anh
4.	Phòng Ký sinh trùng		

1. Mục đích

Quy trình này nhằm quy định thống nhất cách thức thực hiện tiếp nhận và đánh giá sự hài lòng của khách hàng trong các hoạt động của Khoa Xét nghiệm.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng tại Khoa Xét nghiệm khi thực hiện đánh giá tiếp nhận và sự hài lòng của khách hàng hàng năm.

3. Trách nhiệm

Toàn bộ nhân viên khoa có trách nhiệm thực hiện tiếp nhận và đánh giá sự hài lòng của khách hàng định kì hàng năm.

Lãnh đạo khoa có trách nhiệm quản lý chung.

4. Định nghĩa và chữ viết tắt

4.1. Định nghĩa

- Người bệnh: Là người sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.
- Người nhà người bệnh: Là những người vào bệnh viện để tham gia phục vụ, chăm sóc người bệnh, gồm: vợ hoặc chồng, ông, bà, cha, mẹ, anh chị em, con, cháu và những người thân khác.
- Khách hàng: Là người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế, những người sử dụng dịch vụ của Khoa Xét nghiệm.

4.2. Chữ viết tắt

- QLCL Quản lý chất lượng
- KXN Khoa Xét nghiệm
- KTV Kỹ thuật viên

5. Nội dung thực hiện

5.1 Đánh giá sự hài lòng khách hàng

Mỗi năm 1 lần Khoa Xét nghiệm thực hiện đánh giá hài lòng khách hàng theo phụ lục 1.

- Trước mỗi lần đánh giá, Lãnh đạo khoa thông báo ở gian ban buổi sáng của Bệnh viện.

- Kỹ thuật viên trưởng phát phiếu thu thập ý kiến khách hàng cho các khoa lâm sàng. Mỗi khoa 5 lâm sàng 5 phiếu
- Ngày hôm sau, kỹ thuật viên trưởng sẽ thu hồi lại các phiếu biểu mẫu
- QLCL sẽ tiến hành tổng kết các phiếu đánh giá, từ đó có thể xem xét các sự không phù hợp, đề xuất hành động khắc phục, phòng ngừa hoặc cải tiến. QLCL báo cáo cho Lãnh đạo khoa kết quả đánh giá và xem xét cuối cùng.

5.2. Tiếp nhận các phản hồi của khách hàng

Mọi sự phản hồi của khách hàng liên quan đến mọi hoạt động của Khoa Xét nghiệm cần được tiếp nhận, xử lý.

- Khi có phản hồi của khách hàng thông qua việc trao đổi thông tin như: gọi điện thoại, trực tiếp bằng lời, phản ánh ở giao ban bệnh viện... thì tất cả các nhân viên tiếp nhận thông tin phản hồi cần phản ánh lại ngay với Trưởng/Phó khoa hoặc KTV trưởng. Thông tin phản hồi sẽ được Lãnh đạo khoa xem xét và phân công giải quyết. Những thông tin phản hồi tích cực cũng sẽ được ghi nhận để đánh giá kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của khoa.

- Người/các phòng giải quyết phản hồi theo sự phân công và báo cáo lại kết quả cho Lãnh đạo khoa.

- Lãnh đạo khoa sẽ xem xét kết quả của việc xử lý và đưa ra khuyến nghị nếu có.

- Kết quả xử lý sẽ được KTV trưởng hoặc Lãnh đạo khoa thông báo ngay cho khách hàng.

- Mọi thông tin về việc xử lý được KTV trưởng ghi chép lại trong biểu mẫu BM.QTQL.10.01.

- Mọi phản hồi của khách hàng dưới dạng văn bản thì việc giải quyết sẽ được thực hiện theo quy định bệnh viện

- Những phản hồi, khiếu nại của khách hàng là do sự không phù hợp thì người được giao nhiệm vụ xử lý cần ghi chép lại cả trong BM.QTQL.16.01

6. Lưu hồ sơ

Ghi chép đầy đủ các thông tin vào các biểu mẫu liên quan dưới đây:

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi phản hồi khách hàng	Phòng chuyên	3 năm

Quy trình tiếp nhận và đánh giá phản hồi của khách hàng	Mã số: XN-QTQL-10
--	--------------------------

	BM.QTQL.10.01	môn	
--	---------------	-----	--

7. Tài liệu liên quan

Phụ lục 1: Phiếu thu thập ý kiến khách hàng

8. Tài liệu tham khảo

- Luật khám, chữa bệnh - Quốc hội ban hành ngày 04/12/2009;
- Quy chế Bệnh viện - Bộ Y tế ban hành năm 1997;
- Thông tư 07/2011/TT - BHYT ban hành ngày 26/1/2011;

- Quy định nội dung, quy trình chăm sóc người bệnh toàn diện Ban hành theo Quyết định số 415/QĐ-BV BNĐTU ngày 25 tháng 10 năm 2011 của Giám đốc Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung ương;

- Bộ Y tế, Số: 5530/QĐ-BYT - Hướng dẫn xây dựng quy trình thực hành chuẩn trong Quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

<i>Phiên bản: 2.0</i>	<i>Trang: 5/5</i>
<i>Ngày hiệu lực: 15/04/2016</i>	