

**BẢN TIN TUYÊN TRUYỀN VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
QUÝ I - 2024**

1. Tên mô hình:

**SỬ DỤNG MÃ QR TRONG TIẾP NHẬN GÓP Ý TẠI
BỆNH VIỆN TRUYỀN MÁU HUYẾT HỌC**

2. Tên tác giả :

Phòng Công Tác Xã Hội

3. Mục đích:

Bệnh viện Truyền máu Huyết học là bệnh viện chuyên khoa hàng đầu về lĩnh vực Huyết học ở khu vực phía Nam, chính vì vậy, số lượng người bệnh lựa chọn bệnh viện là nơi khám và điều trị ngày càng tăng cao nhanh chóng. Tuy nhiên, khách hàng (bao gồm người bệnh và người thân, các cơ quan gửi mẫu xét nghiệm, ...) cũng có những yêu cầu khắt khe hơn đối với chất lượng dịch vụ mà họ sử dụng. Những yêu cầu đó không còn dừng lại ở mức điều trị bệnh tốt mà còn là mong muốn được quan tâm khi đến bệnh viện, được nói lên những khó khăn, bức xúc của mình và nhận được sự lắng nghe, phản hồi từ phía bệnh viện.

Nhằm thực hiện theo thông tư 19/2013/BYT và Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện, trong thời gian qua, bệnh viện cũng đã không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng chuyên môn và phục vụ, mong muốn đem đến sự hài lòng cho khách hàng. Bệnh viện đã triển khai tiếp nhận ý kiến đóng góp của khách hàng qua nhiều kênh thông tin như: các hòm thư góp ý tại Bệnh viện, đường dây nóng của Bộ Y tế và Bệnh viện, tiếp nhận ý kiến trực tiếp qua Bộ phận Chăm sóc khách hàng, chuyên mục Hỏi đáp – Hòm thư góp ý trên website.

Mã QR trong tiếp nhận góp ý tại bệnh viện Truyền máu Huyết học ra đời với mục đích triển khai một kênh tiếp nhận phản ánh/góp ý trực tuyến tại bệnh viện ở lĩnh vực Hỗ trợ - Chăm sóc Khách hàng trong bối cảnh công nghệ thông tin

ngày càng được phát triển mạnh mẽ và ứng dụng rộng rãi trên toàn thế giới . Mã QR hướng đến đối tượng khách hàng có sử dụng điện thoại thông minh và thành thạo các nền tảng trực tuyến với các đặc tính nổi bật: Bảo mật thông tin cá nhân – Phản ánh/góp ý ẩn danh – Thuận tiện, dễ dàng truy cập – Được hỗ trợ nhanh chóng, kịp thời.

Biểu mẫu góp ý xây dựng từ nền tảng biểu mẫu Google (Tạo biểu mẫu góp ý và thống kê, xử lý thông tin phản hồi)

Nội dung hiển thị tại trang biểu mẫu Google

< HỘ THƯ TRỰC TUYẾN BV. TMHH ...

HỘ THƯ TRỰC TUYẾN BV. TMHH

* Bắt buộc

1. Họ tên của anh/chị: *

Nhập câu trả lời của bạn

2. Giới tính *

☐ Nam

☐ Nữ

3. Năm sinh *

Nhập câu trả lời của bạn

4. Anh/Chị có muốn chúng tôi liên hệ lại để hỗ trợ anh/chị không? *

☐ Có

☐ Không

5. Số điện thoại *

< HỘ THƯ TRỰC TUYẾN BV. TMHH ...

5. Số điện thoại *

Nhập câu trả lời của bạn

6. Anh/Chị muốn *

☐ Khen ngợi Đồng viên

☐ Gợi ý

☐ Phản ánh

7. Nội dung *

Nhập câu trả lời của bạn

8. Ngoài các vấn đề đã đề cập phía trên, theo anh/chị bệnh viện đã làm tốt những điểm nào

Nhập câu trả lời của bạn

Quay lại Gửi

Giao diện kết quả sau khi KH phản ánh/góp ý qua mã QR
tại trang biểu mẫu Google



- 01 đường dẫn truy cập đến biểu mẫu : <https://forms.office.com/r/q8i0ujtFLJ>

Mã QR và đường dẫn truy cập biểu mẫu góp ý sẽ được in sẵn, đặt tại bàn hướng dẫn, quầy CSKH, hòm thư góp ý các khoa Lâm sàng và in trên sổ khám bệnh của từng người bệnh.

Hơn nữa, mã QR và đường dẫn truy cập này sẽ được cập nhật trên trang

- o Website của bệnh viện:

<https://bthh.org.vn>

- o Facebook của phòng Công tác Xã hội:

<http://www.facebook.com/phongcongtacxahoibenhvientruyenmauhuyethoc>



Hình ảnh người bệnh đang thực hiện thao tác quét mã QR

Xử lý số liệu thu được

- Thông tin KH phản hồi/đánh giá sẽ được kiểm tra mỗi ngày và tổng hợp, báo cáo hàng tháng.
- Nếu có vấn đề cần xử lý, nhân viên bộ phận CSKH sẽ liên hệ với người bệnh giải đáp; hỗ trợ, xin ý kiến giải quyết nếu cần thiết.
- Đề xuất quy trình mới sau khi nhận phản ánh.



BTH
BỆNH VIỆN TRUYỀN MÁU
HUYẾT HỌC

CÁC KÊNH TIẾP NHẬN Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

- Khen ngợi, động viên những việc làm tốt của Cán bộ, Y, Bác sĩ, Nhân viên ngành y tế.
- Tiếp nhận và xử lý những phản ánh của người bệnh về việc khám chữa bệnh tại bệnh viện Truyền máu Huyết học.

CÁC KÊNH TIẾP NHẬN Ý KIẾN

1. Số điện thoại: 028.39251184 2. Email: eskhbth2015@gmail.com 3. Hotline CSKH: 0941697766 4. Hotline ngành y tế: 19009095	HỘP THƯ TRỰC TUYẾN 
--	---

Tờ bướm các kênh tiếp nhận ý kiến đóng góp được đặt tại các khoa

Tiếp nhận phản ánh, góp ý qua biểu mẫu Google cung cấp thêm một kênh tiếp nhận cho khách hàng. Hướng đến nhóm khách hàng sử dụng công nghệ di động và thông thạo các nền tảng tương tác trực tuyến. Kịp thời ghi nhận và giải quyết vấn đề cho khách hàng, tránh tình trạng ức chế lâu ngày dẫn đến bức xúc cao độ. Đồng thời, sự ra đời của một hộp thư góp ý trực tuyến trong lĩnh vực CSKH là hoàn toàn cần thiết và phù hợp với sự phát triển của công nghệ thông tin 4.0, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

Sau thời gian triển khai, mã QR dần được khách hàng biết đến và ưa chuộng. Năm 2023, kênh tiếp nhận phản ánh bằng mã QR đạt mức tương tác cao thứ 3 trên tổng 13 kênh tiếp nhận hiện có tại bệnh viện, chiếm tỉ lệ 15%.

4. Ý nghĩa – Lợi ích sản phẩm :

- Mã QR được công khai niêm yết tại nhiều địa điểm, giúp khách hàng có thể chủ động đánh giá/phản hồi mọi lúc mọi nơi.
- Giao diện dễ sử dụng, thao tác đơn giản, đảm bảo khách hàng dễ hiểu và thực hiện.
- Giúp khách hàng bảo mật thông tin.
- Tránh tình trạng ùn tắc tại bàn hướng dẫn/quầy tiếp nhận do căng thẳng, cụt còi.
- Thông tin tiếp nhận được cung cấp cái nhìn rõ ràng, thực tế hơn trải nghiệm khách hàng, từ đó khắc phục, cải thiện, xây dựng, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng hơn.
- Thêm một lựa chọn cho khách hàng phản ánh, góp ý khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.
- Một kênh tiếp nhận phản ánh, góp ý trực tuyến chính thức.
- Khi thực hiện phản ánh/góp ý qua biểu mẫu Google, khách hàng cần phải giành một khoảng thời gian để hồi tưởng và ghi ra những bức xúc của mình, đó chính là một bước trung gian mà nhóm tác giả muốn khách hàng trải nghiệm khi phản ánh/góp ý qua kênh tiếp nhận này. Mục đích hướng khách hàng đến cái nhìn khách quan và rõ ràng hơn về sự việc vừa xảy ra. Từ đó, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên CSKH được chủ động hơn, dễ dàng tiếp cận, liên hệ và trao

đổi thêm thông tin về vấn đề mà khách hàng muốn phản ánh. Từ đó dễ dàng xoa dịu bức xúc của khách hàng.

- Khách hàng có thể phản ánh, góp ý mọi vấn đề không hài lòng khi đến thăm khám tại bệnh viện, dưới hình thức ẩn danh (nếu muốn) nên phòng CTXH có thể nắm bắt tư tưởng, thái độ của khách hàng tốt hơn, hạn chế những chi tiết nhỏ có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của bệnh viện.
- Ứng dụng Google Form dần thay thế cho sổ góp ý truyền thống nên thuận tiện hơn về công tác quản lý thông tin và báo cáo.

GIÁM ĐỐC

(đã kí)

PHỤ CHÍ DŨNG