

BỘ CÂU HỎI GIÁM SÁT NHÂN VIÊN

Chủ đề: Chính sách quản lý khiếu nại khách hàng

Stt	Câu hỏi giám sát	Câu trả lời
1.	Chính sách quản lý khiếu nại khách hàng của bệnh viện được xây dựng nhằm mục đích gì?	Nhằm thiết lập hệ thống tiếp nhận, phân loại và xử lý phản hồi của khách hàng; đảm bảo mọi phản ánh được ghi nhận, xử lý đúng thời gian; bảo vệ quyền lợi người bệnh và sử dụng thông tin khiếu nại để cải tiến chất lượng dịch vụ.
2.	Khi người bệnh hoặc thân nhân có ý kiến không hài lòng, nhân viên có được bỏ qua nếu cho rằng vấn đề nhỏ không?	Không. Mọi phản hồi của người bệnh phải được tiếp nhận, ghi nhận và xử lý theo quy định.
3.	Ba hành động cơ bản nhân viên cần thực hiện khi tiếp nhận phản ánh của khách hàng là gì?	Lắng nghe với thái độ tôn trọng; ghi nhận đầy đủ thông tin; báo cáo/chuyển thông tin đến đơn vị có trách nhiệm xử lý.
4.	Nhân viên có trách nhiệm gì trong việc tuân thủ chính sách quản lý than phiền, khiếu nại?	Mọi nhân viên phải hiểu vai trò, trách nhiệm của bản thân trong việc tuân thủ chính sách và tham gia hoạt động quản lý phản hồi của bệnh viện.
5.	Người bệnh có quyền góp ý, phản ánh bằng những hình thức nào?	Qua nhiều kênh như trực tiếp tại khoa/phòng, tổng đài chăm sóc khách hàng, email, khảo sát, mạng xã hội, website, QR code...
6.	Khi nhận được phản ánh qua mạng xã hội hoặc điện thoại, nhân viên cần xử lý như thế nào?	Tiếp nhận với thái độ tôn trọng, ghi nhận đầy đủ thông tin và chuyển đến bộ phận có trách nhiệm xử lý.
7.	Nhân viên có được tranh luận hoặc phản ứng với người bệnh khi họ đang bức xúc không?	Không. Cần lắng nghe, giữ thái độ bình tĩnh, tôn trọng và tránh làm tình huống căng thẳng hơn.
8.	Thế nào là “than phiền”?	Là ý kiến không hài lòng của khách hàng/người bệnh về chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ hoặc trải nghiệm thực tế, thường mang tính góp ý và chưa yêu cầu xử lý chính thức.
9.	Thế nào là “kiến nghị, phản ánh”?	Là việc cá nhân/tổ chức cung cấp thông tin, ý kiến về vấn đề còn tồn tại, bất cập trong hoạt động, quy trình hoặc dịch vụ nhằm cải thiện, hoàn thiện.

10.	Thế nào là “kiếu nại”?	Là việc cá nhân/tổ chức đề nghị xem xét lại quyết định, hành vi của nhân viên hoặc cơ sở khi cho rằng quyền lợi hợp pháp của mình bị ảnh hưởng và yêu cầu giải quyết chính thức.
11.	Bộ phận nào là đầu mối tiếp nhận thông tin phản hồi từ các kênh khách hàng?	Phòng Phát triển khách hàng là đầu mối tiếp nhận thông tin từ các kênh; phối hợp theo dõi và xử lý phản hồi.
12.	Vai trò của Phòng Quản lý chất lượng (QLCL) trong quản lý khiếu nại là gì?	Giám sát, phân tích dữ liệu phản hồi và đề xuất các hoạt động cải tiến chất lượng.
13.	Trưởng khoa/phòng có trách nhiệm gì khi phát sinh phản ánh liên quan đến đơn vị mình?	Tiếp nhận, xác minh, phân tích nguyên nhân gốc rễ; phối hợp giải quyết bước đầu; giám sát thực hiện biện pháp phòng ngừa và thông báo kết quả giải quyết.
14.	Nếu người bệnh phản ánh thái độ phục vụ của nhân viên trong khoa, trưởng khoa cần làm gì?	Tiếp nhận thông tin, xác minh sự việc, phân tích nguyên nhân, thực hiện biện pháp khắc phục và phản hồi phù hợp cho người bệnh.
15.	Thời gian phản hồi đối với góp ý hoặc đề nghị bệnh viện phản hồi cụ thể là bao lâu?	Trong vòng 72 giờ.
16.	Khi tiếp nhận phản hồi, những yêu cầu nào phải đảm bảo?	Phải ghi nhận đầy đủ, trung thực, kịp thời và bảo mật thông tin người bệnh theo quy định.
17.	Khi phân tích một khiếu nại, bệnh viện cần dựa trên những tiêu chí nào để đánh giá mức độ ưu tiên?	Xem xét mức độ ảnh hưởng đến an toàn người bệnh, trải nghiệm khách hàng, tần suất xảy ra và mức độ khẩn cấp.
18.	Khi phát hiện một vấn đề lặp lại nhiều lần qua phản ánh khách hàng, bệnh viện cần làm gì?	Phân tích xu hướng, xác định vấn đề cần ưu tiên cải tiến và triển khai giải pháp cải tiến phù hợp.
19.	Nhân viên có cần tham gia đào tạo về chính sách quản lý than phiền, khiếu nại không?	Có. Bệnh viện tổ chức tập huấn chính sách, quy trình quản lý than phiền trong chương trình định hướng đào tạo và đào tạo định kỳ cho nhân viên.
20.	Mục tiêu cuối cùng của việc quản lý khiếu nại khách hàng là gì?	Không chỉ giải quyết vấn đề phát sinh mà còn sử dụng dữ liệu phản hồi

**Chủ đề: QUY TRÌNH TIẾP NHẬN,
PHẢN HỒI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG**

Stt	Câu hỏi giám sát	Câu trả lời
1.	Quy trình tiếp nhận, phản hồi và giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại khách hàng của bệnh viện nhằm mục đích gì?	Nhằm thống nhất quy trình tiếp nhận, phản hồi và giải quyết kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám chữa bệnh; tạo sự tin cậy, an tâm cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ bệnh viện.
2.	Quy trình này áp dụng cho những đối tượng nào?	Áp dụng cho mọi kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan hoặc ảnh hưởng đến công tác khám chữa bệnh tại BVĐK Thanh Vũ Medic Bạc Liêu và áp dụng trên toàn viện.
3.	Khi nhận được phản ánh của khách hàng, nhân viên đầu tiên cần làm gì?	Tiếp nhận thông tin với thái độ phù hợp, ghi nhận đầy đủ nội dung phản ánh và báo cáo/chuyển thông tin đến đơn vị có trách nhiệm xử lý.
4.	Bộ phận nào là đầu mối tiếp nhận, ghi nhận, phân loại và theo dõi tiến độ xử lý khiếu nại khách hàng?	Phòng Phát triển Khách hàng là đơn vị đầu mối tiếp nhận, ghi nhận, phân loại, theo dõi tiến độ xử lý và phản hồi khách hàng.
5.	Khi khiếu nại liên quan đến chuyên môn bác sĩ, được sĩ thì đơn vị nào là đầu mối xử lý?	Phòng Kế hoạch tổng hợp phối hợp xử lý các khiếu nại, phản ánh liên quan đến chuyên môn bác sĩ và được sĩ.
6.	Khi khiếu nại liên quan đến điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên thì xử lý như thế nào?	Phòng Điều dưỡng là đơn vị phối hợp xử lý các vụ việc liên quan đến chuyên môn điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên.
7.	Khi nhận được khiếu nại liên quan đến thái độ phục vụ của nhân viên trong khoa, trưởng khoa có trách nhiệm gì?	Trưởng khoa/phòng phải trực tiếp tiếp nhận, phối hợp xác minh thông tin, đảm bảo phản hồi đúng thời gian; phối hợp với QLCL, PTKH và các đơn vị liên quan để giải quyết.
8.	Khi tiếp nhận khiếu nại, nhân viên có cần đánh giá mức độ khẩn cấp không?	Có. Bước 1 của quy trình yêu cầu Phòng Phát triển Khách hàng tiếp nhận, ghi nhận đầy đủ thông tin khiếu nại và đánh giá mức độ khẩn cấp.
9.	Sau khi tiếp nhận khiếu nại, bước tiếp theo của quy trình là gì?	Chuyển thông tin đến khoa/phòng liên quan để xác minh.

10.	Khoa/phòng liên quan cần thực hiện những nội dung gì khi xác minh khiếu nại?	Xác minh nội dung phản ánh, thu thập bằng chứng, làm việc với cá nhân liên quan và báo cáo kết quả xác minh.
11.	Thời gian phản hồi đối với khách hàng chỉ góp ý hoặc đề nghị bệnh viện giải thích cụ thể là bao lâu?	Khoa/phòng phản hồi trong vòng 1 ngày và xử lý trong vòng 72 giờ.
12.	Nếu khách hàng có thái độ gay gắt, gây khó khăn và yêu cầu xử lý thỏa đáng thì thời gian phản hồi là bao lâu?	Phải phản hồi trong vòng 2 giờ và xử lý trong vòng 48 giờ.
13.	Nếu khách hàng đe dọa thưa kiện hoặc có nguy cơ xảy ra khủng hoảng truyền thông thì xử lý thế nào?	Phải có mặt/phản hồi ngay sau khi tiếp nhận và xử lý trong vòng 24 giờ; trường hợp có nguy cơ khủng hoảng truyền thông thực hiện theo quy trình khủng hoảng truyền thông.
14.	Khi nào cần thành lập Ban giải quyết khiếu nại?	Khi căn cứ vào phạm vi khiếu nại và mức độ tác động, Phòng QLCL đề xuất thành lập Ban giải quyết khiếu nại trình Ban Giám đốc quyết định.
15.	Thành phần Ban giải quyết khiếu nại gồm những ai?	Gồm Trưởng ban (Ban Giám đốc phụ trách chuyên môn/Bác sĩ trực lãnh đạo/Trưởng đơn vị đầu mối), Thư ký là Phòng Phát triển khách hàng và các thành viên liên quan như trưởng khoa/phòng, điều dưỡng trưởng đơn vị xảy ra khiếu nại.
16.	Khi khách hàng không hài lòng sau phản hồi ban đầu, quy trình tiếp tục như thế nào?	Phòng Phát triển Khách hàng tiến hành phân loại mức độ và tính chất vụ việc; nếu có nguy cơ khủng hoảng truyền thông thì chuyển quy trình xử lý khủng hoảng, nếu không thì phân loại theo chuyên môn hoặc vận hành.
17.	Ban giải quyết khiếu nại họp để thực hiện những nội dung gì?	Phân tích nguyên nhân, đánh giá mức độ ảnh hưởng, xác định trách nhiệm, đề xuất biện pháp khắc phục và phòng ngừa.
18.	Sau khi có phương án xử lý, ai là người phản hồi kết quả giải quyết cho khách hàng?	Phòng Phát triển Khách hàng thông báo kết quả giải quyết đến khách hàng và tiếp nhận ý kiến phản hồi sau xử lý.
19.	Khi nào được kết thúc vụ việc khiếu nại?	Khi khách hàng hài lòng sau xử lý thì chuyển bước kết thúc và lưu hồ sơ; nếu khách hàng chưa hài lòng thì quay lại bước phân tích, xử lý tiếp theo.
20.	Hồ sơ khiếu nại sau khi giải quyết được lưu ở đâu và trong bao lâu?	Hồ sơ như link báo cáo khiếu nại, phiên hà và biên bản họp Ban giải quyết khiếu nại được lưu tại Phòng Phát triển Khách hàng trong thời gian 10 năm.

