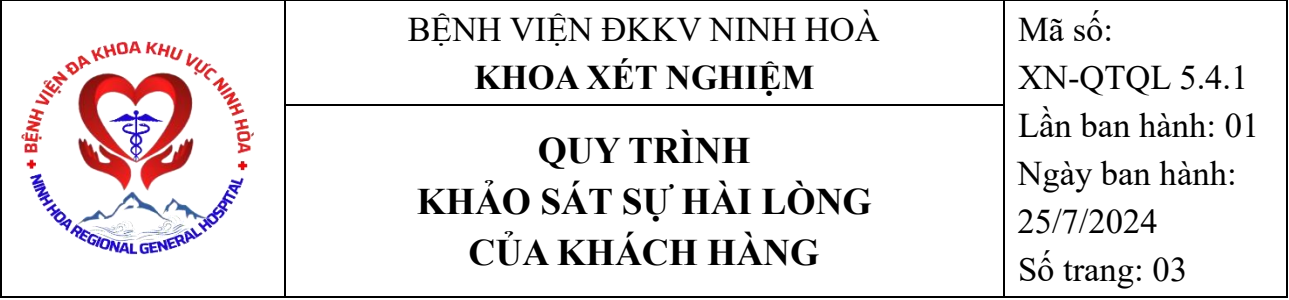




## QUY TRÌNH KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số:  
 XN-QTQL 5.4.1  
 Lần ban hành: 01  
 Ngày ban hành:  
 25/7/2024  
 Số trang: 03

|           | Người biên soạn | Người kiểm tra   | Người phê duyệt |
|-----------|-----------------|------------------|-----------------|
| Họ và tên | Lê Thị Hoa Thọ  | Nguyễn Trường Sa | Lê Quang Lệnh   |
| Ký tên    |                 |                  |                 |
| Chức vụ   | Nhân viên       | Trưởng Khoa      | Giám đốc        |
| Ngày      | 24/06/2024      | 26/06/2024       | 25/7/2024       |

## THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

| TT | Vị trí | Nội dung sửa đổi | Người sửa | Ngày sửa |
|----|--------|------------------|-----------|----------|
|    |        |                  |           |          |
|    |        |                  |           |          |
|    |        |                  |           |          |
|    |        |                  |           |          |
|    |        |                  |           |          |

## 1. Mục đích

Quy trình này qui định các bước tiến hành khảo sát sự không hài lòng của khách hàng qua đó giúp cho Khoa Xét nghiệm xác định được các cơ hội cải tiến.

## 2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng khi thực hiện khảo sát sự không hài lòng của khách hàng về hoạt động của Khoa Xét nghiệm.

## 3. Trách nhiệm

Lãnh đạo Khoa và nhân viên có trách nhiệm tuân thủ quy trình này.

## 4. Định nghĩa và các từ 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

### 5.1. Kế hoạch khảo sát

- Mỗi năm một lần Khoa Xét nghiệm thực hiện khảo sát sự không hài lòng của khách hàng.
- Quản lý chất lượng xây dựng kế hoạch khảo sát theo biểu mẫu XN-BM 5.4.1/1 và trình lãnh đạo khoa phê duyệt.

### 5.2. Nội dung khảo sát

- QLCL/QLKT/KTV trưởng sẽ biên soạn nội dung trong phiếu thu thập ý kiến khách hàng XN-BM 5.4.1/2.
- Nội dung khảo sát liên quan đến sự không hài lòng đối với các vấn đề trước, trong, sau xét nghiệm và thái độ của nhân viên với khách hàng. Đồng thời tiếp nhận những

góp ý của khách hàng về các vấn đề khác.

### 5.3. Thực hiện khảo sát

- Trước mỗi lần khảo sát, Lãnh đạo Khoa thông báo ở giao ban buổi sáng của Bệnh viện.
- QLCL/Kỹ thuật viên trưởng phát phiếu thu thập ý kiến khách hàng cho các khoa lâm sàng. Mỗi khoa lâm sàng 10 phiếu. Đồng thời Khoa Xét nghiệm cũng sẽ thực hiện việc phát phiếu thu thập ý kiến khách hàng tới các bệnh nhân đến làm xét nghiệm tại Khoa theo biểu mẫu XN-BM 5.4.1/2.
- Ngày hôm sau, kỹ thuật viên trưởng sẽ thu hồi lại các phiếu khảo sát đối với các khoa lâm sàng. Thu ngay các phiếu đối với các bệnh nhân đến làm xét nghiệm tại Khoa.
- QLCL sẽ tiến hành tổng kết các phiếu đánh giá theo biểu mẫu “Phiếu báo cáo tổng hợp đánh giá của khách hàng” XN-BM 5.4.1/3 , 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.

### 6. Lưu giữ hồ sơ

Tất cả các nội dung được lưu trữ trong hồ sơ Giải quyết khiếu nại.

- Kế hoạch khảo sát sự hài lòng XN-BM 5.4.3/1
- Phiếu thu thập ý kiến khách hàng XN-BM 5.4.3/2
- Phiếu báo cáo tổng hợp đánh giá của khách hàng XN-BM 5.4.3/3

### 7. Tài liệu liên quan

- Quy trình giải quyết khiếu nại XN-QTQL 5.4.2
- Quy trình quản lý thông tin XN-QTQL 5.9.1
- Quy trình quản lý hồ sơ XN-QTQL 5.2.3

### 8. Tài liệu tham khảo

- TCVN ISO 15189:2014 (ISO 15189:2012) Phòng thí nghiệm Y tế – Yêu cầu về chất lượng và năng lực, Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng, 2014.
- ISO 15189:2012, Medical laboratories - Requirements for quality and competence, 2012.