

Số: 21 / QĐ-PKĐK

Thái Bình, ngày 10 tháng 03 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập tổ chăm sóc khách hàng tại phòng khám đa khoa

TRƯỞNG PHÒNG KHÁM ĐA KHOA TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ THÁI BÌNH

Căn cứ Quyết định số 1895/QĐ-BYT ngày 19/09/1997 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 69/QĐ-SYT ngày 26/02/2014 của Sở Y tế Thái Bình về việc cấp giấy phép hoạt động đối với Phòng khám đa khoa thuộc Trường Cao đẳng Y tế Thái Bình;

Căn cứ Quyết định số 2844/QĐ-UBND ngày 02/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình về việc phê duyệt phương án tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, nhân sự và tài chính của Trường Cao đẳng Y tế Thái Bình giai đoạn 2018-2021;

Xét nhu cầu của phòng khám đa khoa,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Thành lập tổ chăm sóc khách hàng thuộc phòng khám đa khoa gồm 10 người (có danh sách kèm theo).

Điều 2: Tổ chăm sóc khách hàng hoạt động dưới sự điều hành của Lãnh đạo phòng khám đa khoa (có quy chế kèm theo).

Điều 3: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Phòng khám đa khoa và các ông bà thuộc tổ tổ chăm sóc khách hàng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban giám hiệu (để báo cáo);
- Như điều 3;
- Lưu PKĐK.

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA

(đã ký)

Nguyễn Đình Trọng

DANH SÁCH THÀNH VIÊN TỔ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-PKĐK ngày 10 tháng 03 năm 2020
của phòng khám đa khoa)

STT	Họ và tên	Bộ phận	Ghi chú
1	Vũ Mạnh Duy	Phó phòng khám đa khoa	Tổ trưởng, quản lý chung
2	Nguyễn Cao Cường	Điều dưỡng trưởng PKĐK	Tổ phó thường trực
Bộ phận tư vấn khách hàng			
3	Nguyễn Thị Thùy Dương	Phòng Dược	Thứ 2, 5
4	Cao Lệ Huyền	Phòng Răng hàm mặt	Thứ 3, 6
5	Phạm Trần Nhân Đức Thắng	Phòng Ngoại	Thứ 4
Bộ phận tiếp đón			
6	Vũ Thị Thơ	Phòng YHCT-PHCN	Tuần 1 (từ 11/03/2020)
7	Phạm Ngọc Cảnh	Phòng X quang	Tuần 2
8	Nguyễn Thị Dịu	Phòng siêu âm	Tuần 3
9	Bùi Thị Thùy	Phòng Nội soi	Tuần 4
10	Nguyễn Thị Thu Trang	Phòng Mắt	Tuần 5

QUY CHẾ

Hoạt động của tổ chăm sóc khách hàng thuộc phòng khám đa khoa

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-PKĐK ngày 10 tháng 03 năm 2020 của
trưởng phòng khám đa khoa)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chức năng, nhiệm vụ, nguyên tắc, quy trình làm việc và trách nhiệm của các Thành viên thuộc Tổ chăm sóc khách hàng thuộc phòng khám đa khoa (sau đây gọi là Tổ chăm sóc).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các Thành viên của Tổ chăm sóc, các cá nhân liên quan được thành lập theo Quyết định này phòng khám đa khoa Trường Cao đẳng Y tế Thái Bình.

Điều 3. Chức năng, nhiệm vụ của Tổ chăm sóc

1. Chức năng:

Tổ chăm sóc chịu sự chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo phòng khám đa khoa. Tổ chăm sóc thực hiện chức năng tham mưu, giúp Lãnh đạo phòng khám đa khoa tư vấn, hỗ trợ khách hàng khi đến khám bệnh chữa bệnh và tìm kiếm khách hàng cho phòng khám đa khoa.

2. Nhiệm vụ:

a, Bộ phận tư vấn khách hàng có nhiệm vụ:

- Gọi điện cho các công ty, tổ chức, cá nhân (có danh sách) để giới thiệu, tư vấn về các dịch vụ khám bệnh chữa bệnh của phòng khám đa khoa.
- Tổ chức đặt lịch khám bệnh, chăm sóc cho người bệnh.
- Gọi điện nhận phản hồi của khách hàng sau khi trải nghiệm các dịch vụ của phòng khám đa khoa.
- Báo cáo kết quả hoạt động hàng ngày cho tổ trưởng hoặc khi có vấn đề đột xuất mà cá nhân không giải quyết được.

- Thực hiện các hoạt động khác khi được phân công.

b, Bộ phận tiếp đón

- Tiếp đón khách hàng đến làm việc tại phòng khám đa khoa.
- Tư vấn cho khách hàng các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại phòng khám đa khoa.
- Hướng dẫn khách hàng quy trình làm việc tại các phòng chuyên môn.
- Thực hiện các hoạt động khác khi được phân công.

Điều 4. Nguyên tắc làm việc của Tổ chăm sóc

1. Tổ chăm sóc làm việc theo nguyên tắc độc lập, chịu sự điều hành của Tổ trưởng.

2. Tổ trưởng Tổ tư vấn chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, điều phối hoạt động trong quá trình thực hiện, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện và tổng hợp các kết quả, đề xuất Trưởng phòng khám đa khoa khi có các vấn đề nằm ngoài phạm vi có thể giải quyết.

3. Họp giao ban hàng tháng hoặc đột xuất để tổng kết hoạt động, đề xuất, kiến nghị Trưởng phòng khám đa khoa các vấn đề nằm ngoài tầm giải quyết.

Điều 5. Quy trình làm việc

1. Tổ chăm sóc làm việc theo kế hoạch được chuẩn bị từ thứ 6 của tuần trước đó, kế hoạch do Tổ phó chuẩn bị.

2. Khi có sự thay đổi hay lịch đột xuất, báo cáo Tổ trưởng tổ chăm sóc để điều phối.

3. Mọi hành động và lời nói của tổ chăm sóc phải theo đúng các quy định về chuyên môn của ngành, không được xuyên tạc, kích động và có các biểu hiện chống phá tổ chức, chính quyền.

Chương II

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM THÀNH VIÊN CỦA TỔ CHĂM SÓC

Điều 6. Quyền của Thành viên Tổ chăm sóc

1. Được cung cấp tài liệu, thông tin liên quan đến nội dung cần tư vấn, hỗ trợ khi có các đề xuất để phục vụ các phiên họp của Tổ chăm sóc.

2. Được mời tham dự các Hội nghị, cuộc họp, làm việc của Lãnh đạo phòng khám đa khoa có nội dung liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Tổ chăm sóc.

3. Được hưởng chế độ theo hợp đồng lao động đã ký kết với Nhà trường.

Điều 7. Trách nhiệm của Thành viên Tổ chăm sóc

1. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ chăm sóc

a) Chịu trách nhiệm trước Trưởng phòng khám đa khoa về hoạt động của Tổ chăm sóc;

b) Điều hành hoạt động của tổ chăm sóc.

2. Trách nhiệm của Tổ phó Tổ chăm sóc

Thay mặt Tổ trưởng Tổ tư vấn điều hành các hoạt động khi được yêu cầu và có trách nhiệm báo cáo hoặc thông báo kết quả tới Tổ trưởng. Chuẩn bị kế hoạch hoạt động hàng tuần, tổng hợp, báo cáo kết quả hoạt động cho Tổ trưởng tổ chăm sóc bằng văn bản.

3. Trách nhiệm chung của Thành viên Tổ chăm sóc

- a) Chịu trách nhiệm trước Tổ trưởng Tổ chăm sóc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công;
- b) Thực hiện theo chức năng nhiệm vụ được phân công;
- c) Phát hiện những vướng mắc, bất cập trong quá trình hoạt động của tổ chăm sóc và báo cáo Tổ trưởng; Đề xuất các giải pháp, kiến nghị giúp cho hoạt động của tổ chăm sóc ngày càng hiệu quả, góp ý, giải quyết các bất cập trong hoạt động của Tổ chăm sóc.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Các Thành viên Tổ chăm sóc và cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các quy định của Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo phòng khám đa khoa về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.
2. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, các Thành viên tư vấn và cá nhân, đơn vị liên quan kịp thời phản ánh, báo cáo Tổ trưởng Tổ chăm sóc và Trưởng phòng khám đa khoa xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Thái Bình, ngày 10 tháng 03 năm 2020

QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN KHÁCH HÀNG
TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-PKĐK ngày 10 tháng 03 năm 2020 của phòng khám đa khoa)

Khi người bệnh, người nhà người bệnh, khách hàng (sau đây gọi là khách hàng) đến phòng khám, thành viên bộ phận tiếp đón cần phải thực hiện 06 bước sau:

STT	Nội dung	Ghi chú
Bước I	- Giới thiệu bản thân với khách hàng: Tên, chức vụ	
Bước II	- Đón tiếp khách hàng + Chủ động đón tiếp khách hàng với thái độ ân cần, niềm nở, nhiệt tình và sẵn sàng giúp đỡ người bệnh. + Ứng xử và nói đúng mực tùy theo độ tuổi của khách hàng + Trả lời đầy đủ các câu hỏi của khách hàng với thái độ ân cần, quan tâm và lịch sự	
Bước III	- Hướng dẫn khách hàng đăng ký KCB + Hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi vào khám bệnh và di chuyển giữa các phòng chuyên môn, đưa khách hàng vào phòng khám nếu khách hàng không tự đi được + Sắp xếp chỗ ngồi cho khách hàng ở phòng đợi. + Mời khách hàng ngồi đúng nơi quy định.	
Bước IV	- Hướng dẫn khám bệnh + Mời khách hàng vào khám theo số thứ tự (nếu có) + Hướng dẫn lối đi các phòng khám chuyên môn (nếu có)	

Bước V	- Kiểm tra + Kiểm tra thuốc, giấy tờ của khách hàng trước khi ra về	
Bước VI	- Kết thúc + Chào khách hàng khi khách hàng ra về. Trong trường hợp người bệnh chuyển viện, cần hợp tác với phòng chuyên môn nhằm giải quyết thủ tục nhanh nhất cho khách hàng.	

* Chú ý: - Ưu tiên bệnh nhân cấp cứu bệnh nặng người già và trẻ em.

- Trong quá trình làm việc, nếu có tình huống xảy ra ngoài ý muốn hoặc công việc đột xuất cần báo cáo lại cấp trên để giải quyết.

**QUY TRÌNH 06 BƯỚC KHI TIẾP ĐÓN KHÁCH HÀNG
TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-PKĐK ngày 10 tháng 03 năm 2020
của phòng khám đa khoa)*

BƯỚC I: GIỚI THIỆU BẢN THÂN



**BƯỚC II: ĐÓN TIẾP KHÁCH
HÀNG**



**BƯỚC III: HƯỚNG DẪN ĐĂNG
KÝ KCB**



**BƯỚC IV: HƯỚNG DẪN KHÁM
BỆNH**



BƯỚC V: KIỂM TRA



BƯỚC VI: KẾT THÚC

Thái Bình, ngày 10 tháng 03 năm 2020

QUY TRÌNH LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN TƯ VẤN
TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-PKĐK ngày 10 tháng 03 năm 2020
của phòng khám đa khoa)*

Thành viên tổ tư vấn nhận kế hoạch làm việc từ Tổ phó tổ chăm sóc, thực hiện nhiệm vụ hàng ngày theo lịch làm việc của nhà trường theo 05 bước sau:

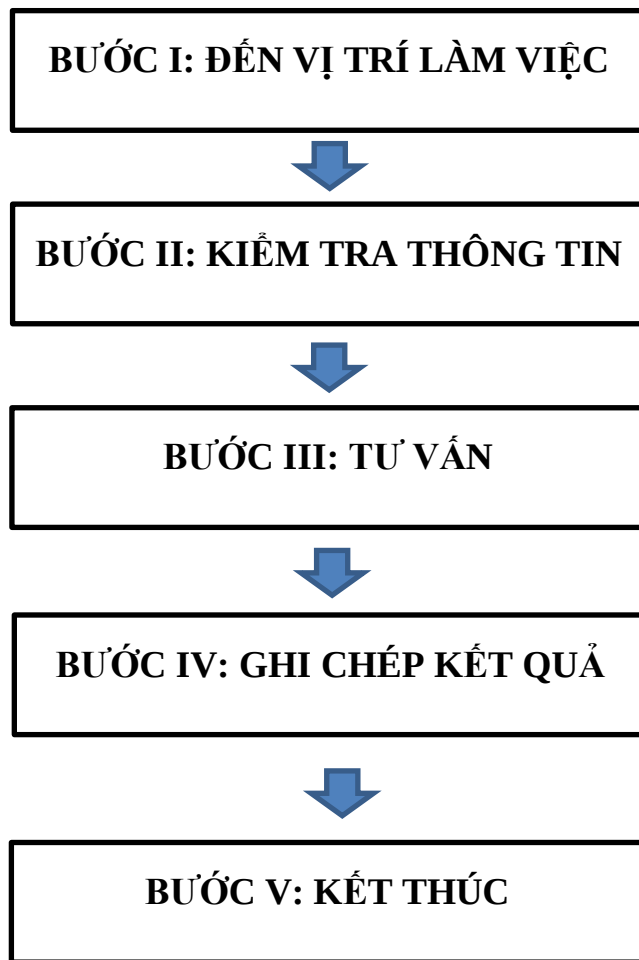
STT	Nội dung	Ghi chú
Bước I	- Đến vị trí làm việc + Làm việc với khách hàng bằng điện thoại bàn tại phòng tiếp đón (đề xuất thay đổi vị trí làm việc nếu ảnh hưởng đến hoạt động đón tiếp và cấp cứu)	
Bước II	- Kiểm tra thông tin + Trước khi làm việc, kiểm tra các thông tin khách hàng trước khi làm việc, nếu phát hiện bất thường hoặc thiếu thông tin phải phản hồi lại Tổ phó ngay. + Kiểm tra sổ bàn giao, ghi chép nhiệm vụ hàng ngày theo mẫu.	
Bước III	- Bắt đầu tư vấn + Thực hiện cuộc gọi tới khách hàng theo kế hoạch. + Thực hiện giới thiệu bản thân trước khi trao đổi với khách hàng. + Trao đổi các thông tin: Quá trình dùng thuốc, diễn biến bệnh + Trả lời đầy đủ các câu hỏi của khách hàng với thái độ ân cần quan tâm và lịch sự + Hẹn tái khám (nếu có)	
Bước IV	- Ghi chép kết quả	

	+ Ghi chép kết quả làm việc (theo mẫu riêng) + Báo cáo Tổ phó kết quả làm việc định kỳ hoặc có bất thường thì báo ngay.	
Bước V	- Kết thúc buổi tư vấn + Chào khách hàng khi kết thúc + Kết thúc ngày làm việc, tổng hợp kết quả theo mẫu, bàn giao lại cho thành viên thực hiện ngày tiếp theo.	

Ghi chú: Khi thực hiện nhiệm vụ, nếu xảy ra các vấn đề của phòng chuyên môn do cá nhân phụ trách, cần báo cáo lại tổ trưởng để điều phối.

**QUY TRÌNH LÀM VIỆC 05 BƯỚC CỦA BỘ PHẬN TƯ VẤN
TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-PKĐK ngày 10 tháng 03 năm 2020 của phòng khám đa khoa)



TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA

SỔ GHI CHÉP
BỘ PHẬN TƯ VẤN KHÁCH
HÀNG

Thái Bình năm 2020