

CÔNG TY CỔ PHẦN BỆNH VIỆN
HỮU NGHỊ QUỐC TẾ HÀ NỘI

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

Mã hiệu: 44./2024/QTĐG.

Hà Nội, 2024.



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

Mã hiệu: A1/2024/QTDG

Ngày ban hành: 01/11/2024

Lần ban hành: 01

Số trang: 2/6

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú

	Người biên soạn	Người phê duyệt
Chức vụ	TRƯỞNG PHÒNG NHÂN SỰ	TỔNG GIÁM ĐỐC
Chữ ký		
Họ và tên	TRẦN THỊ TUYẾT	NGÔ THỊ HỒNG HẠNH



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

Mã hiệu: AA/2024/QTDG

Ngày ban hành: 01/11/2024

Lần ban hành: 01

Số trang: 3/6

I. MỤC ĐÍCH

- 1 Nhằm đánh giá năng lực của CBNV và nâng cao hiệu quả làm việc trong tương lai.
- 2 Biết rõ mục tiêu công việc và kế hoạch để đạt mục tiêu.
- 3 Biết hiệu quả làm việc của chính mình, xác định những điểm cần cải tiến.
- 4 Nhận được sự hỗ trợ kịp thời của quản lý khi gặp khó khăn trong công việc.
- 5 Để làm cơ sở để xác định mức lương, mức thưởng.
- 6 Tạo động lực làm việc cho CBNV.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng cho CBNV khối Y tế và phòng dịch vụ khách hàng của phòng khám Dr.Han Hospital Hà Nội.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

1. Lưu đồ thực hiện

Trách nhiệm	Tiến trình	Thời gian	Biểu mẫu
CBNV /quản lý trực tiếp	Tự đánh giá kết quả thực hiện công việc	Mùng 1 hàng tháng	BM 01 BM 02
Quản lý trực tiếp	Đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân	Mùng 2 hàng tháng	BM 01 BM 02
Trưởng bộ phận	Phê duyệt	Mùng 5 hàng tháng	BM 01 BM 02
Phòng nhân sự	Tổng hợp kết quả hàng tháng	Mùng 6 hàng tháng	BM 03
Phòng nhân sự	Lưu hồ sơ	Hàng tháng	BM 01,02,03

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC	Mã hiệu: <i>M./2024/QTGD</i>
		Ngày ban hành: <i>01./11../2024</i>
		Lần ban hành: 01
		Số trang: 4/6

2. Diễn giải quy trình

Bước 1: Cá nhân tự đánh giá kết quả thực hiện công việc

Hàng ngày/ hàng tuần/ hàng tháng CBNV và quản lý trực tiếp đánh giá kết quả thực hiện công việc của mình theo bảng đánh giá chất lượng công việc BM 01 và BM 02 gửi lại cho quản lý trực tiếp vào ngày mùng 1 hàng tháng. Nếu ngày đầu tháng trùng vào ngày Lễ Tết thời hạn nộp đánh giá là ngày tiếp theo.

Bước 2: Đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân.

Quản lý trực tiếp thực hiện đánh giá CBNV phụ trách theo các tiêu chí của biểu mẫu và chuyển lại cho trưởng bộ phận vào ngày mùng 2 hàng tháng.

Bước 3: Phê duyệt

Dựa trên kết quả đánh giá của cá nhân và quản lý trực tiếp trưởng bộ phận phê duyệt kết quả đánh giá và chuyển kết quả lại cho CBNV được đánh giá. (Nếu kết quả đánh giá chưa thuyết phục CBNV khiếu nại trực tiếp tới Quản lý trực tiếp và Trưởng bộ phận phụ trách yêu cầu giải đáp kết quả và chỉ rõ các tiêu chí không đạt rõ ràng. Thời gian phản hồi chậm nhất là ngày mùng 3 hàng tháng).

Bước 4: Tổng hợp kết quả đánh giá hàng tháng

Hàng tháng chuyên viên C&B rà soát tập hợp kết quả đánh giá của các bộ phận và thông báo kết quả đánh giá chất lượng công việc vào bảng lương hàng tháng cho CBNV.

Bước 5: Lưu hồ sơ

Chuyên viên C&B chịu trách nhiệm theo dõi, cập nhật lưu trữ kết quả đánh giá chất lượng công việc tại phòng nhân sự.

3. Mức thưởng

A. Mức thưởng đối với cá nhân

CBNV hoàn thành tốt từ 85% mức thưởng 300.000 đồng/tháng.

CBNV hoàn thành dưới 85% không thưởng.

Ghi chú:



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

Mã hiệu: *M.*/2024/QTĐG

Ngày ban hành: *01./11./2024*

Lần ban hành: 01

Số trang: 5/6

- CBNV có 2 tháng liên tiếp đánh giá chất lượng công việc không đạt Quản lý trực tiếp nhắc nhở chi rõ những tiêu chí nào không đạt và lý do. Đồng thời có trách nhiệm đào tạo kèm cặp hoặc hướng dẫn cụ thể để giúp nhân viên cải thiện các tiêu chí không đạt và kỹ năng liên quan đến chất lượng công việc. Đây là căn cứ để quản lý trực tiếp, Trưởng bộ phận đánh giá phân bổ mức thưởng hàng tháng đối với cá nhân.
- CBNV có 3 tháng liên tiếp đánh giá chất lượng không đạt sẽ là căn cứ để đánh giá nhân viên, Quản lý trực tiếp về phần thưởng hàng tháng và lương tháng thứ 13.
- Trường hợp CBNV không có sự cải thiện sau nhiều lần nhắc nhở và hỗ trợ sẽ xem xét về việc dừng hợp tác.

B. Mức thưởng bộ phận

- Phòng ban/Bộ phận có điểm cao nhất mức thưởng 500.000 đồng/tháng.

❖ Tiêu chí đánh giá bộ phận

- Tiêu chí 1: Tỷ lệ số người đạt KPI > 50%.
- Tiêu chí 2: Kiểm tra 5S(tháng kiểm tra đột suất 4 lần/tháng). Tiêu chí 5S theo quy chuẩn của Bộ Y tế. yêu cầu đạt trên 50%.
- Tiêu chí 3: Chuyên cần (tỷ lệ số người nhân sự đi làm đủ công trong tháng +trực).

❖ Đánh giá

- Dựa theo tiêu chí đánh giá, các phòng ban/bộ phận sẽ cần đạt tiêu chí 1 và tiêu chí 2 để có đủ điều kiện tham gia chương trình thi đua, xét thưởng tháng. Phòng ban/bộ phận có số điểm KPI trung bình cao nhất sẽ được trao thưởng.

Điểm TB KPI = (Tổng điểm KPI cá nhân của phòng)/số nhân sự của phòng.

- Trong trường hợp có 2 bộ phận/khoa phòng cùng số điểm sẽ xét trên tiêu chí số 3. Bộ phận nào có tỷ lệ tiêu chí 3 cao nhất sẽ được giải thưởng của tháng.

❖ Hình thức nhận thưởng: Tiền mặt

4. Danh sách biểu mẫu

Ký hiệu	Tên biểu mẫu
BM 01	Biểu mẫu đánh giá chất lượng khối dịch vụ
BM 02	Biểu mẫu đánh giá chất lượng khối y tế
BM 03	Bảng đánh tổng hợp giá chất lượng công việc

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC	Mã hiệu: 01./2024/QTDG
		Ngày ban hành: 01./11./2024
		Lần ban hành: 01
		Số trang: 6/6

IV. HIỆU LỰC THI HÀNH

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2024. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc sẽ sửa đổi bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.





ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC CỦA CÁ NHÂN

THÁNG NĂM 2024

Họ và tên: Chức danh: Khoa/phòng

Tên người QL trực tiếp Chức danh: Khoa/phòng

STT	KPIs			Đơn vị tính	Tiêu chí đánh giá								Đánh giá			
	Chỉ tiêu	Tỷ trọng	Mục tiêu		Tỷ lệ hoàn thành		Tỷ lệ hoàn thành		Tỷ lệ hoàn thành		Tỷ lệ hoàn thành		CBNV tự đánh giá		Quản lý trực tiếp	
					Tỷ lệ tối thiểu đạt	Điểm đánh giá	Tỷ lệ trung bình đạt	Điểm đánh giá	Tỷ lệ trung bình đạt	Điểm đánh giá	Tối đa	Điểm đánh giá	Tỷ lệ đạt	Điểm đánh giá	Tỷ lệ đạt	Điểm đánh giá
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
TỔNG		0%														

Đánh giá kết quả (Ký và ghi rõ ngày hoàn thành): Ngày..... Tháng Năm

Nhận xét và đề xuất của CBNV:

Nhận xét và đề xuất của Quản lý trực tiếp:

Người lao động
(ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/Phòng
(ký và ghi rõ họ tên)

Phòng nhân sự
(ký và ghi rõ họ tên)

Giám đốc điều hành
(ký và ghi rõ họ tên)



ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC CỦA CÁ NHÂN
THÁNG NĂM 2024

Họ & tên:

Chức danh:

Phòng/ban:

SỐ TT	Chỉ số đánh giá	Trọng số (%)	Chỉ số đo lường			Tỷ lệ % hoàn thành thực hiện	Kết quả (%)
			Thuộc đo	KPI			
				Mục tiêu	Thực hiện		
	1	2	4	5	6	$(7)=(6)/(5)$	$(8)=(7)*(2)$
1				0	0		0%
2				0	0		0%
3				0	0		0%
4				0	0		0%
5				0	0		0%
6				0	0		0%
TỔNG:		0	0%				
XẾP HẠNG ĐÁNH GIÁ							

NGƯỜI LAO ĐỘNG
(Ký, ghi rõ họ và tên)

QUẢN LÝ TRỰC TIẾP
(Ký, ghi rõ họ và tên)

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
(Ký, ghi rõ họ và tên)



BẢNG TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

Thángnăm

STT	Mã nhân viên	Họ và Tên	Chức danh	Phòng ban	Kết quả đánh giá	Ghi chú

Người lập

Trưởng phòng nhân sự

Phê duyệt