

Số: /QĐ-YTNH

Đông Ninh Hòa, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc phê duyệt và công bố ứng dụng sáng kiến
“Chatbot hỗ trợ khách hàng tự động trên Fanpage Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa”

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC NINH HÒA

Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa thành Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa trực thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 25/02/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy định hướng dẫn thực hiện Điều lệ sáng kiến; đánh giá và công nhận hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng, khả năng nhân rộng của sáng kiến, đề tài tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Hội đồng khoa học kỹ thuật Trung tâm Y tế Ninh Hòa về việc phê duyệt và công bố ứng dụng sáng kiến “Chatbot hỗ trợ khách hàng tự động trên Fanpage Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa”.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố ứng dụng sáng kiến **“Chatbot hỗ trợ khách hàng tự động trên Fanpage Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa”** (Đính kèm đề cương sáng kiến).

Điều 2. Các Khoa, Phòng, Trạm có liên quan có nhiệm vụ tiếp nhận, tuyên truyền đến người dân biết về Fanpage của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa.

Chi đoàn cơ sở Trung tâm Y tế Ninh Hòa tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai ứng dụng sáng kiến theo đúng quy định.

Điều 3. Trưởng các Khoa, Phòng, Trạm, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lãnh đạo TTYT (VBĐT);
- Đăng Website;
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC

Trịnh Tiến Khoa

ĐỀ CƯƠNG **Mô hình, sáng kiến, giải pháp cải cách hành chính**

I. PHẦN GIỚI THIỆU

1. Tên mô hình, sáng kiến, giải pháp cải cách hành chính:

Chatbot hỗ trợ khách hàng tự động trên Fanpage Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa

2. Từ khóa nội dung của mô hình, sáng kiến giải pháp: Chuyển đổi số

3. Tên đơn vị: Chi đoàn cơ sở Trung tâm Y tế Ninh Hòa

II. PHẦN NỘI DUNG MÔ HÌNH, SÁNG KIẾN, GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Bối cảnh:

- Hiện nay, Fanpage của Trung tâm Y tế Ninh Hòa được xem là một trong những kênh truyền thông quan trọng để cung cấp thông tin và tiếp nhận phản hồi từ người dân. Số lượng lượt truy cập, tin nhắn và bình luận ngày càng tăng, đặc biệt trong các đợt cao điểm tiêm chủng, phòng chống dịch bệnh, quy định mới về khám chữa bệnh theo BHYT hoặc triển khai các dịch vụ kỹ thuật mới.

Với sự phát triển mạnh mẽ của nền tảng xã hội, người dân ngày càng dễ dàng tiếp cận các thông tin y tế, dịch vụ y tế của các bệnh viện và chủ động lựa chọn các bệnh viện phù hợp với nhu cầu khám chữa bệnh.

Công tác chăm sóc khách hàng trực tuyến bằng chatbot đã được nhiều doanh nghiệp, bệnh viện triển khai áp dụng hiệu quả.

2. Quá trình phát triển ý tưởng thành mô hình, sáng kiến, giải pháp cải cách hành chính hoàn chỉnh; mục tiêu của mô hình, sáng kiến, giải pháp.

- Tuy nhiên, công tác chăm sóc khách hàng trực tuyến trên Fanpage vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế và thách thức:

+ Thời gian phản hồi chậm, chưa kịp thời: Do không đủ nhân lực để xử lý, thời gian phản hồi tin nhắn thường kéo dài, dẫn đến trải nghiệm không tốt cho khách hàng. Sự chậm trễ này có thể khiến khách hàng mất kiên nhẫn và tìm đến đối thủ cạnh tranh có dịch vụ nhanh hơn.

+ Bỏ sót tin nhắn: Trong một số trường hợp, tin nhắn hoặc bình luận của khách hàng có thể bị bỏ sót, có nguy cơ mất khách hàng đang quan tâm đến các dịch vụ của đơn vị.

+ Lãng phí thời gian: Nhiều câu hỏi trùng lặp nội dung, nhân lực trực fanpage phải trả lời nhiều lần các nội dung tương tự nhau, làm mất nhiều thời gian.

+ Phụ thuộc nhiều vào con người: Việc chăm sóc khách hàng trực tuyến do nhân lực Tổ Công tác xã hội kiêm công tác truyền thông đảm nhận, thực hiện các nhiệm vụ khác nên không thể trực trên fanpage 24/7, đặc biệt là ngoài giờ hành chính.

- Chính những thách thức trên đặt ra yêu cầu cấp thiết phải ứng dụng mô hình chatbot thông minh trên Fanpage, nhằm nâng cao hiệu quả truyền thông, cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế và cải thiện trải nghiệm của người dân khi tiếp cận dịch vụ tại Trung tâm.

- Mục tiêu của mô hình:

+ Giảm thời gian phản hồi tin nhắn ban đầu xuống dưới 5 giây: Đây là một chỉ số quan trọng, thể hiện sự chuyên nghiệp và tốc độ dịch vụ của đơn vị. Mục tiêu này giúp tạo ấn tượng tích cực ngay từ lần tương tác đầu tiên.

+ Tăng tỷ lệ tin nhắn được xử lý tự động: Hướng tới mục tiêu để chatbot có thể xử lý ít nhất 70-80% các câu hỏi thường gặp, giúp nhân viên tập trung vào những vấn đề phức tạp hơn.

+ Nâng cao sự hài lòng của khách hàng: Thông qua việc cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác và nhất quán 24/7. Điều này góp phần xây dựng lòng tin và tăng tỷ lệ khách hàng quay lại.