

# Các đề xuất dịch vụ – Quý vị nói Chúng tôi làm!

	Quý vị nói!	Chúng tôi làm!
Quá trình đặt cuộc hẹn	<ul style="list-style-type: none"><li>Nhiều cách đặt cuộc hẹn (điện thoại/ email)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Điểm truy cập duy nhất bằng nền tảng trực tuyến</li><li>Điện thoại / hỗ trợ trực tuyến</li></ul>
Huấn luyện	<ul style="list-style-type: none"><li>Trương trình đào tạo cho nhân viên tiếp đón về nhận thức văn hóa</li><li>Đào tạo nhân viên tiếp đón và nhân viên lâm sàng nâng cao nhận thức điếc</li><li>Hồ sơ ghi chép ngôn ngữ chính xác hơn, kể cả phương ngôn của người dùng dịch vụ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Triển khai chương trình đào tạo cho nhân viên thực hành về cách truy cập dịch vụ, hiểu biết thêm về công việc vận hành của dịch vụ, ai có thể sử dụng dịch vụ này, nhận thức tôn trọng nhân phẩm, văn hóa và nhu cầu cá nhân (ví dụ, cho người bị điếc), cách ghi chép ngôn ngữ nhu cầu của người dùng dịch vụ</li><li>Phát triển tài liệu hướng dẫn sử dụng dành cho nhân viên sẽ có sẵn cùng với thông tin của nhà cung cấp hỗ trợ.</li></ul>

# Các đề xuất dịch vụ – Quý vị nói Chúng tôi làm!

## Trình độ, kinh nghiệm của người thông dịch

- Chương trình đào tạo tốt hơn cho thông dịch viên, kiểm tra trình độ của thông dịch viên
- Trình độ và kinh nghiệm của thông dịch viên (gồm kinh nghiệm làm việc trong môi trường chăm sóc sức khỏe) (nhiều công ty) trình độ của thông dịch viên có sự khác nhau
- Trong bản đặc tả công việc cần phải chi tiết nêu rõ trình độ năng lực kinh nghiệm yêu cầu đối với người thông dịch, cần kiểm soát để bảo đảm chất lượng thông dịch.

# Các đề xuất dịch vụ – Quý vị nói Chúng tôi làm!

	Quý vị nói!	Chúng tôi làm!
<b>Thời Gian</b>	Thứ Hai– Thứ Sáu 8 giờ sáng – 6 giờ tối	8 giờ sáng – 8 giờ tối, một tuần 7 ngày
<b>Đặt cuộc hẹn/thời gian chờ</b>	Thời gian chờ đợi thông dịch tùy theo cuộc hẹn, nếu hẹn Ngôn ngữ Ký hiệu Anh (BSL) phải chờ tới 5 ngày, hẹn thông dịch trực tiếp phải chờ 2 ngày v.v.	Tiếp nhận công bằng một dịch vụ thông dịch qua máy tính công nghệ tiên tiến để đạt mọi nhu cầu.
<b>Sự nhận thức</b>	Bệnh nhân và nhân viên thực hành đều không biết rõ hiện có sẵn những phục vụ gì, ví như thông dịch trực tiếp, Ngôn ngữ Ký hiệu Anh (BSL) hay qua điện thoại	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tài liệu tiếp thị và truyền thông cho tất cả người dùng dịch vụ</li><li>• Nhân viên đại diện của người dùng sẽ được góp phần trong công việc phát triển dịch vụ</li></ul>
<b>Thông dịch qua Video</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mô hình dịch vụ này hiện tại không có</li><li>• Người sử dụng lo ngại về việc truy cập máy tính và việc liên kết máy</li><li>• Có 70% người sử dụng dịch vụ tỏ ý có thể sẽ sử dụng mô hình này</li></ul>	Sẽ là một phần của kế hoạch đang tiếp tục phát triển

# Các đề xuất dịch vụ – Quý vị nói Chúng tôi làm!

## Sự trải nghiệm của người dùng dịch vụ

Dịch vụ hiện tại không thường xuyên thu thập trải nghiệm của người dùng dịch vụ.

- Phản hồi của người dùng dịch vụ thường xuyên được thu thập để hỗ trợ trong việc cải tiến dịch vụ.
- Các phương thức sẽ được điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu của người dùng dịch vụ