



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ

ที่ พจ.๐๐๓๓.๓๐๑/๖๘๕

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และขอรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล

ทีมรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี ขอสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ๓ ราย โดยผู้ร้องผ่านทางโทรศัพท์ ๒ ราย ด้วยตนเอง ๑ ราย ยุติได้ ๑ วันและ ๖ วัน (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

โดยหลังจากได้รับการร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

- ๑.การสื่อสารผู้รับบริการ ป้ายแจ้งขั้นตอน และกริ่งห้องตรวจทางห้องปฏิบัติการ
- ๒.การปรับระบบรับใบนำทางและการสื่อสารรายบุคคลกับผู้รับบริการ
- ๓.ทบทวนพฤติกรรมบริการ
- ๔.แนวทางการขอประวัติผู้รับบริการ

ทั้งนี้ได้ประสานผู้รับบริการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน สามารถยุติปัญหาได้และสื่อสารผู้รับบริการทราบเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสิริรัตน์ เนียมเปรม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ

(นายพนม ปทุมสุติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล

โดยหลังจากได้รับการร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

- ๑.ระบบการขอข้อมูลส่วนบุคคล
- ๒.เพิ่มการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการ

ทั้งนี้ได้ประสานผู้รับบริการให้ทราบ ภายใน ๖ วัน สามารถยุติปัญหาได้

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๑. การทบทวนการตามรอยผู้รับบริการ และการประเมินความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละราย
๒. การสื่อสารข้อมูล ข้อจำกัดของบุคลากรในช่วงที่ไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไข

๑. การประเมินความไม่พึงพอใจจากสีหน้า น้ำเสียง การสอบถามที่บ่อยครั้ง
๒. การสื่อสารข้อจำกัดในแต่ละวัน และการสื่อสารขั้นตอนบริการเป็นระยะๆ
๓. สื่อสารเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการรับทราบและปฏิบัติร่วมเป็นแนวทางเดียวกัน

การทบทวนความคิดเห็นและคำแนะนำ

กรณีความคิดเห็นและคำแนะนำ และจากแบบสำรวจความพึงพอใจ(Scan QR code) จำนวน ๙ ใบ แบ่งเป็นด้านระบบบริการ มาตรฐานบริการและ ด้านพฤติกรรมบริการ (ตามเอกสารแนบท้าย) โดยหลังจากได้รับใบแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

- ๑.ระบบบริการ
 - ๑.๑ ขั้นตอนการสื่อสารอาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลง
 - ๑.๒ การจัดทำป้ายขั้นตอนการรับบริการ
๒. มาตรฐานบริการ
 - ๒.๑ การประเมินอาการและดูแลผู้ป่วยที่มีอาการทางเดินหายใจในเด็ก
๓. พฤติกรรมบริการ
 - ๓.๑ ทบทวนการสื่อสารและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

- ๑.การรับข้อเสนอแนะผ่านQR code ไม่ได้นำมาทบทวนทันเวลา
- ๒.ข้อเสนอแนะได้ในหน่วยงาน ข้อมูลยังน้อยไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไข

๑. หน่วยงานรับรู้และแก้ไขในเบื้องต้น
๒. มอบหมายผู้ติดตามในแต่ละงาน
