

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โรงพยาบาลท่าแซะ
(๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑.วิเคราะห์ปัญหา

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การดำเนินงานของหน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอก เรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรทางการพยาบาล การใช้ถ้อยคำที่ไม่นุ่มนวลเชิงตำหนิผู้รับบริการ

๒.อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

๒.๑ อุปสรรค

เนื่องจากช่วงเวลานั้นมีผู้รับบริการจำนวนมากและอยู่ในช่วงเวลาเร่งด่วนทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเร่งรีบ และใช้ถ้อยคำไม่นุ่มนวล

๒.๒ แนวทางการแก้ไข

- เน้นย้ำพฤติกรรมบริการของบุคลากรด้านหน้า แจ้งหัวหน้างานและบุคลากรรับทราบ เพื่อให้มีการปรับพฤติกรรมบริการ และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง

- ปรับปรุงระบบบริการลงทะเบียนเข้ารับบริการและระบบนัดผ่านตู้ลงทะเบียนอัตโนมัติ (Kiosk) เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งลดภาระงานของผู้ให้และผู้รับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณัฐมนต์ กาละสังข์

(นางสาวณัฐมนต์ กาละสังข์)

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลท่าแซะ

ทศาน

(นายภูมิตพัฒน์ มายุศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลละแม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าแซะ