ระบบการจัดการข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน

ร้อยละข้อเสนอแนะได้รับการตอบสนอง 80 %

ผู้รับบริการ	หน่วยงาน	CRM	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการไกล่เกลี่ย	ศูนย์คุณภาพ	Control point	KPI
รับเรื่อง	1. ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4. รับข้อมูล			6. จัดการ NC	1.ทุกช่องการสื่อสาร - แจ้งโดยตรง - โทรศัพท์ - จดหมาย - ตู้รับความคิดเห็น - Electronic mail.	
การจัดการ	2. ชี้แจงทำความเข้าใจ (No / Yes) 3. บันทึกข้อมูล	5. รวบรวมข้อเท็จจริง	14. พิจารณา (No / Yes)	13. ไกล่เกลี่ย (No / Yes)		3.คณะกรรมการไกล่เกลี่ย คุณสุมาลัย พรหทัย 113กรรณิกา 160 และชูจิตต์ 122 2.ชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วย 3,4.บันทึกข้อมูลลงใน Incident report ให้ถูกต้องครบถ้วน 14.พิจารณาข้อมูลที่ต้องส่งดำเนินการตามมาตรา 18	
ทบทวนปรับปรุง	8. แก้ไขปรับปรุง 9. ปรับService specification	7. Problem solving 10. ตอบสนอง (Yes / No)	15. ส่งต่อ 11. ทบทวนสั่งการ			7.ทบทวนข้อเสนอแนะร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 8.ให้ตรงตามความต้องการในเรื่องที่ไม่เกินขีดความสามารถของโรงพยาบาล 15.ส่งต่อเรื่องต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป	- ร้อยละข้อเสนอแนะได้รับการทบทวนทันเวลา 100 %
สื่อสาร	12. จัดทำรายงานตอบสนองข้อแนะนำบริการ					12.CRM ทำรายงานตอบข้อเสนอแนะให้คณะกรรมการบริหารและผู้รับบริการทราบทุกเดือนกรณีให้เบอร์โทรศัพท์แจ้งผลให้ ทราบภายใน 5 วัน	

ต้นฉบับ : ศูนย์คุณภาพ

สำเนา : ER, LR, OR, OPD, IPD, LAB, X-Ray, ทันตกรรม, เภสัชกรรม, แพทย์แผนไทย, กายภาพ, การเงิน, งานประกันสุขภาพ, ส่งเสริมสุขภาพ, สุขาภิบาลและป้องกันโรค, สุขภาพชุมชน, ธุรการ(ยานยนต์), เวชระเบียน, แพทย์

ผู้อนุมัติ

(นายสิทธิโชค จิติวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

Review : ม.ค.2569