



### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง

ลำดับ	ปัญหา	แนวทางการแก้ไขปัญหา
๑	<p>พฤติกรรมบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กริยาท่าทางไม่เหมาะสม</li> <li>- พูดไม่ไพเราะ</li> </ul>	<p>๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ โดยเชิญวิทยากรจากองค์กรภายนอก มาดำเนินการจัด OD ให้เจ้าหน้าที่ ๑๐๐% เพื่อให้องค์กรเกิดความสามัคคีร่วมกันพัฒนา การให้บริการเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ</p> <p>๒. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่โดยส่งเจ้าหน้าที่ อบรมตามความต้องการและตามการพัฒนาขององค์กร และส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานดี โดยคัดเลือกคนดีศรีโรงพยาบาล มอบใบประกาศ และการไปศึกษาดูงาน</p> <p>๓. กรณีข้อร้องเรียนที่ระบุ ชื่อบุคคล หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน ที่จะดำเนินการสอบสวน ตักเตือน รายการ</p>
๒.	<p>ระบบบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รอนาน/ล่าช้า</li> <li>- จุดให้บริการห่างกัน เดินไกล ไม่สะดวก</li> <li>- ได้รับอาหารปรุงไม่สุก</li> <li>- ล้อเซ็นผู้ป่วยมีไม่พอกับผู้มารับบริการ</li> </ul>	<p>๑. ผู้อำนวยการและทีมบริหารโรงพยาบาล มีการจัดประชุมประจำเดือน แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อชี้แจงและรับฟังปัญหามาปัญหาแก้ไขร่วมกัน</p> <p>๒. มีระบบ QA ของทีมบริหารทางพยาบาล ดำเนินการ ประเมิน คุณภาพการให้บริการ นำข้อเสนอแนะและปัญหา นำมาปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ ทุกๆ ๓ เดือน โดยแบ่งเป็นประเภทผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน และเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน</p> <p>๓. กรณีข้อร้องเรียนที่ระบุรายหน่วยงาน ได้พัฒนาปรับปรุงตามกรณี</p>
๓	<p>สิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ถนน เข้า รพ. ข้างเขเว่น ชำรุดแสงสว่างไม่เพียงพอ</li> </ul>	<p>๑. อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงถนน และแสงสว่างให้เพียงพอ</p>