

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่อง
ร่องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลบางปลาม้า

คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์(Customer Relationship Management)

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การบริการที่รวดเร็วและปลอดภัย

ขอบเขต

- 1.สำรวจความต้องการของลูกค้า ภายนอก ภายใน รพ. อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง
- 2.รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่างๆ และจากศูนย์รับข้อร้องเรียนและใกล้เคียง
- 3.บันทึกข้อมูลในโปรแกรม และส่งข้อมูลให้หน่วยงาน ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ
- 4.ติดตามการจัดการข้อร้องเรียน และตอบกลับ

บทบาทหน้าที่

- 1.กำหนดนโยบายและชี้แจงให้ หน่วยงานรับทราบและปฏิบัติ
- 2.สำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับผลงานภายนอก ภายใน รพ.
- 3.รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ
- 4.ติดตามการจัดการข้อร้องเรียน
- 5.รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลนำเสนอคณะกรรมการบริหาร
- 6.ออกแบบระบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ
- 7.สร้างความผูกพันกับผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น

ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน

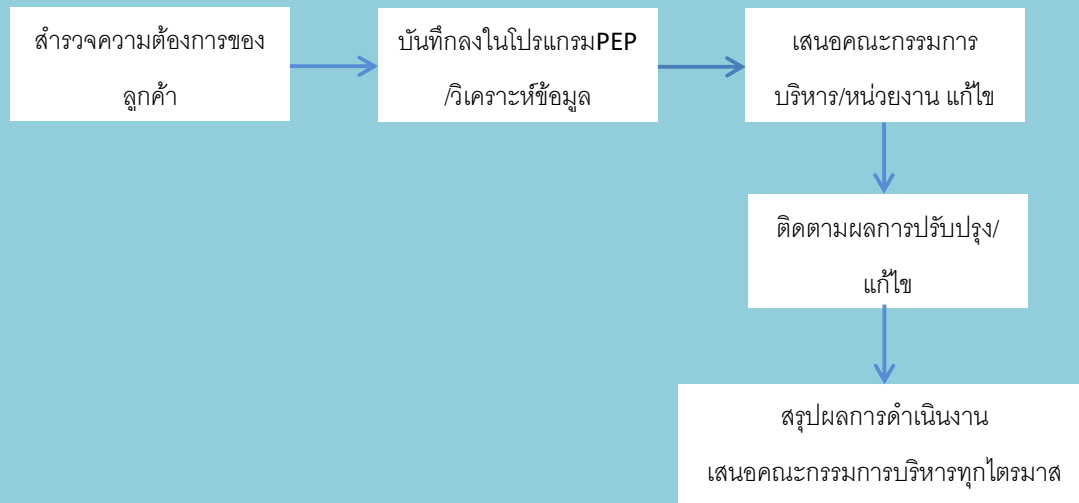
- 1.ร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยบริการ
- 2.โทรศัพท์
- 3.ผู้รับความคิดเห็น
- 4.Inter net ,face book ,Line
- 5.สำรวจความต้องการ และความพึงพอใจ
- 6.หน่วยงานภายนอก เช่น สสจ. สสอ รพ.สต ฯลฯ

FLOW กระบวนการทำงาน

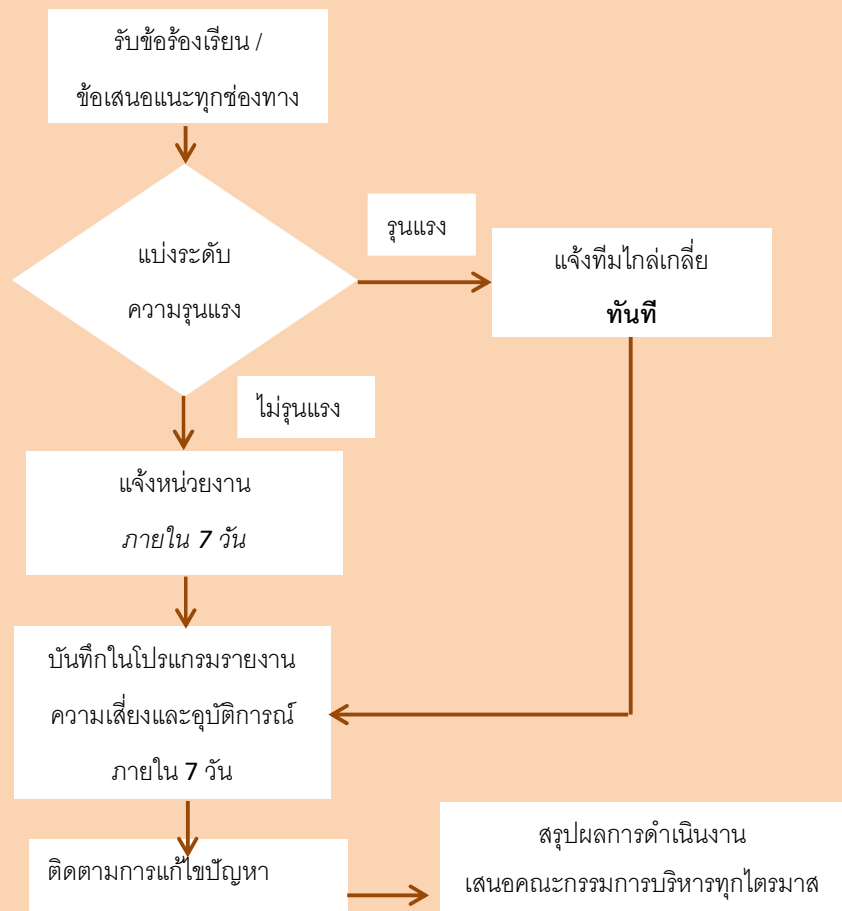


กระบวนการทำงาน

เชิงรุก



เชิงรับ



วันที่รับ.....

แบบฟอร์มรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลาม้า

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อื่นๆ ระบุ.....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ..... Tel..... ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล

1.เหตุการณ์ที่ร้องเรียน

.....
.....
.....

2.การช่วยเหลือเบื้องต้น

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับข้อร้องเรียน

บันทึกการตอบสนองข้อร้องเรียน

หน่วยงาน วันที่.....

1.ข้อร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.วิเคราะห์สาเหตุ

.....
.....
.....
.....
.....

3.แนวทางแก้ไขปัญหา

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ทีม/หัวหน้างานผู้รับผิดชอบ

(ส่งคืนทีมCRM ภายใน 7 วัน ยกเว้นกรณีรุนแรง เร่งด่วน ภายใน 1-3 วัน)