

### **HM3.1 ความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน**

โรงพยาบาลมีแผนการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน โดยมีการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลให้เอื้อต่อการให้บริการและเยียวยาผู้ป่วย เริ่มจากจุดบริการด้านหน้ามีจุดบริการตู้ **Kios** เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเปิด **visit** เอง(โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก) ซึ่งนำหน้า วัด **Vital sign** และข้อมูลจะเชื่อมเข้าสู่ระบบ **HosXp** โดยอัตโนมัติ เป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดพื้นที่พักคอยรับบริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการและจัดระยะห่างให้เหมาะสมเพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ (**Social Distance**) การให้บริการตรวจรักษามีการจัดกลุ่มผู้ป่วยตามกลุ่มโรคและจัดบริการแยกเป็นคลินิกเฉพาะ ห้องฉุกเฉินมีการแยกประเภทผู้ป่วย (**Triage**) ตามลำดับความรุนแรงของอาการและภาวะคุกคามชีวิตเพื่อให้ผู้ป่วยวิกฤตได้รับการรักษาทันที มีบริการเสริมสำหรับผู้ป่วยเช่น ส่งยากลับบ้าน **TeleMedicine Telepharmacy** การบริการจองคิวพบแพทย์ผ่านระบบหมอพร้อม เป็นต้น การรับฟังเสียงสะท้อนผู้รับบริการผ่านผู้รับความคิดเห็น และใน **Website** ของโรงพยาบาล มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระบบบริหารความเสี่ยงและมีการติดตามผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียนและรายงานผู้บริหารทุก 6 เดือน (ดัง **Link 3**แนบ)



ภาพตัวอย่าง จุดประชาสัมพันธ์บริการทำบัตรโดยตู้ **Kios**

เพื่อลดระยะเวลารอคอยให้บริการที่รวดเร็วขึ้น



จัดพื้นที่พักคอยรับบริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการและจัดระยะห่างให้เหมาะสม เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ (Social Distance)



ห้องฉุกเฉินมีการแยกประเภทผู้ป่วย (Triage)

ตามลำดับความรุนแรงของอาการและภาวะคุกคามชีวิตเพื่อให้ผู้ป่วยวิกฤตได้รับการรักษาทันที่

หน้าแรก ประวัติ โครงสร้าง ภารกิจภายใน ประกาศรับสมัครงาน ติดต่อหน่วยงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ การร่วมบริจาค

หน้าแรก > ร้องเรียน ร้องทุกข์ > ฟอรัมติดต่อกลับ

### ฟอรัมติดต่อกลับ

พิมพ์ข้อความให้ครบ แล้วกดส่ง ข้อมูลจะถูกส่งให้ผู้บริหารโดยตรง

#### แบบฟอรัมติดต่อกลับ

ชื่อ

นามสกุล

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

ข้อความ

**ส่งข้อมูล**

เมื่อท่านส่งข้อมูลผ่านฟอรัม จะถือว่าท่านยอมรับใน นโยบายความเป็นส่วนตัว ส่วนตัว ของเรา

นพ.ภูริส เพ็ญลง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- ผู้อำนวยการ
- ทำเนียบผู้บริหาร
- หน่วยงานภายใน รพ.
- กิจกรรมร่วมชุมชน
- งานศึกษา
- ประกาศโรงพยาบาล
- ประกาศรับสมัครงาน
- เอกสารดาวโหลด
- ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
- รายงานการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ
- ผลงานทันตกรรม

ตัวอย่างเอกสาร...ช่องทางแสดงความคิดเห็นผ่านฟอรัมตอบกลับในเว็บไซต์โรงพยาบาล