

CRM

Customer Relationship Management



ทีมลูกค้าสัมพันธ์

HA 2022



ปัญหาสำคัญของทีม

1. การให้บริการตามมาตรฐานการระบุตัวผู้ป่วย patient identification

- พบการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด ระดับ C 12 ครั้ง ระดับD 2 ครั้ง

จุดเน้น

- การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการนำบัตรประชาชนมารับบริการทุกครั้ง สำหรับผู้ป่วยเด็กอายุต่ำกว่า 7 ปีให้ มารดา นำสูติบัตร/หรือสำเนาทะเบียนบ้าน มารับบริการ เพื่อ ตรวจสอบ ชื่อ สกุล CID
- การ update ข้อมูลสำคัญ รูปถ่าย ก่อนส่งมอบใบนำทางไปยังหน่วยงานต่าง
- ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบชื่อ-สกุลซ้ำ โดยใช้บัตรประชาชน คู่กับใบนำทาง และสอบถามโดยวาจา
- มีการตรวจสอบการติดป้ายชื่อมือในผู้ป่วยซ้ำ ก่อน admit/refer **ทุกราย**

2. การให้ข้อมูลที่สำคัญ สำหรับผู้รับบริการ ผู้ป่วยและญาติ ก่อนกลับบ้าน

(เน้นเสียง ม.41.ให้โทรติดต่อ-สอบถามภายใน /24 ชม.)

- กลุ่มที่เสียงที่ปฏิเสธ Admit refer
- ผู้ป่วยที่เสียงร้องเรียน ไม่พึงพอใจในระบบบริการ/รอรับบริการนาน ล่าช้า

3. การรับฟังความคิดเห็นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน

- ทุกหน่วยงานต้องมีและจัดเก็บ แบบสอบถามความพึงพอใจ ใช้คิวอาร์โค้ด การสอบถามข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่เชิงรุก ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ในระบบบริการ ผ่านระบบ line Websiteโรงพยาบาล FACEBOOK เบอร์โทรศัพท์ คิวอาร์โค้ด (เมื่อพบปัญหาแจ้งหน่วยงานติดตามทุกสัปดาห์ หน่วยงานสรุปข้อมูล/ทบทวน ข้อมูลกลับที่มหน้าทุกเดือน)

4 พฤติกรรมบริการและการแต่งกาย

- มีการติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบที่ รพ.กำหนด

การพัฒนาระบบบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนาระบบบริการแบบ online

1. มีการพัฒนาระบบการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยระหว่าง รพ. และรพ.สต.ผ่านระบบ line refer การทำ spot Map บั๊กหมุดในผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงสูง

พัฒนาระบบบริการ ลดขั้นตอนการรอรับบริการ(โดยใช้เครื่องมือ lean)

1. มีFlow แนวทางการส่งต่อผู้ป่วยทั้งใน รพ.และ รพ.สต. โดยแยกความเร่งด่วนผ่าน Easy MOP ED Triage และประสานงานผ่านระบบ line refer และนัดผู้ป่วยเป็นช่วงเวลา พร้อมติดตามข้อมูลผู้ป่วย โดยใช้ program NCD YAHA HOSPITAL

2. การติดตามข้อมูลผู้รับบริการที่ใช้ผ่านระบบ 3 หมอ และ telehealth

สิ่งที่ต้องทราบและเตรียมนำเสนอ

- การรับฟังข้อมูลผู้รับบริการที่ได้จากแบบสอบถามความพอใจ การสอบถามเชิงรุก ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ / ติดประกาศให้ผู้รับบริการทราบ
- ผู้รับบริการที่เสี่ยงร้องเรียน ม.41 (จำนวน/ติดตามใน 24 ชม.)
- จำนวนครั้งการระบุดตัวผู้ป่วยผิดพลาด/สาเหตุ วิธีการแก้ไข
- ระยะเวลาารอรับบริการ และจำนวนผู้รับบริการลดลง /โดยวิธีการ

ขอขอบคุณค่ะ

