

175399

ชื่อปัญหาพิเศษ ปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการหลังการรับรองมาตรฐาน
โรงพยาบาลและแนวทางแก้ไข : ศึกษากรณีโรงพยาบาล ค.
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ พงศ์ธรรม นวมานกร
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการหลังการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและแนวทางแก้ไข : ศึกษากรณีโรงพยาบาล ค. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการร้องเรียนและสาเหตุปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการหลังโรงพยาบาล ค. ได้รับรองมาตรฐานโรงพยาบาล และแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการหลังโรงพยาบาล ค. ได้รับรองมาตรฐานโรงพยาบาล

ผลการศึกษาปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) พบว่า ปัญหาการร้องเรียนของผู้ใช้บริการในช่วงหลังจากที่โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานมีแนวโน้มของปัญหาการร้องเรียนลดลงอย่างรวดเร็วมากเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาการร้องเรียนในช่วงก่อนที่โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน ทั้งการร้องเรียนในด้านการรักษาพยาบาล ในด้านพฤติกรรมให้บริการ และในด้านการรักษาพยาบาล โดยปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการในช่วงก่อนที่โรงพยาบาลได้รับรองมาตรฐานส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง การให้บริการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของการรักษาพยาบาลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย และปัญหาการสื่อสารข้อมูลในเรื่องการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้ป่วย ส่วนปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการในช่วงหลังที่โรงพยาบาลได้รับรองมาตรฐานจะมีเฉพาะปัญหาการร้องเรียนในเรื่องการ ให้บริการ สาเหตุการร้องเรียนในช่วงหลังจากที่โรงพยาบาลจะได้รับการรับรองมาตรฐาน ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุที่เกิดขึ้นจากข้อมูลและการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แนวทางในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนในด้านบริการ โรงพยาบาล ค.จะต้องเพิ่ม อัตรากำลังของบุคลากรให้สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการ รวมถึงการปลูกจิตสำนึกและจัดการ อบรมในด้านการให้บริการแก่บุคลากร โดยมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง