

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2565

เดือน 1 ตุลาคม 2564 - 21 มีนาคม 2565

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-64	3	0	2	1
พ.ย.-64	2	0	1	1
ธ.ค.-64	1	0	1	0
ม.ค.-65	5	2	3	0
ก.พ.-65	4	1	2	1
มี.ค.-65	4	2	2	0
รวม	19	5	11	3

## สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 5 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 11 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 3 ราย

## การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

## ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (-ราย)	-	-
2.ระบบบริการ (2 ราย) -ระบบคัดกรองผู้ป่วยนอกมีความ วุ่นวาย สับสน  -จนท.ห้องตรวจสุขภาพและเครื่องวัด ความดันโลหิตมีไม่เพียงพอ	- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม  -คลินิกตรวจสุขภาพ	-ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เป็นระยะๆเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล -หน่วยงานทบทวนอัตรากำลังตามความ เหมาะสมของภาระงาน กรณีจนท.ขาด หรือลาประสานหัวหน้างานเพื่อพิจารณา จัดอัตรากำลังทดแทน -ผู้ช่วยเหลือคนไข้ดูแลเรื่องการวัดความ ดันโลหิต+ประชาสัมพันธ์หากมีผู้รอวัด ความดันโลหิตจำนวนมาก
3.อื่นๆ (1 ราย) -จนท.และผู้รับบริการจุดวัดคลื่นพุดคูด เสียงดังมาก ทำให้ไม่ได้ยินเสียงในขณะ รอรับบริการตรวจเบาหวาน	-จุดบริการฉีดวัคซีน	- เนื่องด้วยในวันดังกล่าวมีผู้มารับบริการ ฉีดวัคซีนเป็นจำนวนมากจึงมีการพุดคูด กันเสียงดังในการเรียกชื่อและให้ คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ -ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เป็นรายรอบ -จุดฉีดวัคซีนและหน่วยงานเบาหวานช่วย ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม 1 ราย - คลินิกเบาหวาน+ความดันโลหิตสูงบริการดีมาก

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (- ราย)	-	-
2.ระบบบริการ (1 ราย)	-	-
3.สิ่งแวดล้อม ( 1 ราย) -มีน้ำเสียขังและมีลูกน้ำบริเวณร่องน้ำ ข้างตึกฉีดวัคซีน	- สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม	- ดำเนินการล้างทำความสะอาดและใส่ ทรายอะเบทแล้ว

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

- ข้อเสนอแนะ 3 เรื่อง

- 1.การใส่ใจและเข้าใจในความต้องการของผป.เพื่อให้การดูแลได้ตรงจุด
- 2.การลำดับความสำคัญของการดูแลผู้ป่วยจากพยาบาล
- 3.การยึดมั่นในกฎและข้อปฏิบัติแบบถูกต้องและตอบสนองตรงกับวัตถุประสงค์

ชื่นชม 2 ราย

- 1.ห้องฉุกเฉิน,ตึกปรานี,ตึกพิเศษให้การดูแลรักษาเอาใจใส่เป็นอย่างดี
- 2.หน่วยงานทันตกรรมมีอธยาศัยดี มีความตั้งใจบริการคนไข้เป็นอย่างดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (- ราย)	-	-
2.ระบบบริการ (1 ราย-ผ่านFB) -รอตรวจนานที่ARI clinic (สาเหตุเนื่องจากหน่วยงานรอกการ ประสานงานเรื่องแนวทางการตรวจ เพราะกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มี นโยบายให้ยกเลิกการตรวจPCRในบาง กลุ่มเป้าหมายและให้ใช้การตรวจATK แทน)	- ARI clinic	- ปชส.ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการทราบ
3.สิ่งแวดล้อม (- ราย)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ ( 2 ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (ผ่านศูนย์ฯ1ราย,ผู้รับความคิดเห็น1)</p>	<p>- คลินิกARI</p> <p>- พนักงานทำความสะอาด สะอาดดีกทันตกรรม</p>	<p>หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียง,ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด</p> <p>- หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล</p>
<p>2.ระบบบริการ ( 3 ราย-ผ่านศูนย์ฯ2 ราย,FB1ราย)</p> <p>- แพทย์ไม่มาตรวจเยี่ยมหลังได้นอน รพ. รอแพทย์นาน 20 ชั่วโมง</p> <p>- แจ้งผลตรวจATKไม่ถูกต้อง1ราย</p> <p>-ไม่มีการแยกกลุ่มผู้รับบริการตรวจ ATKระหว่างกลุ่มตรวจทั่วไปและกลุ่มผู้สัมผัสผู้ป่วยโควิด19</p>	<p>- หอผู้ป่วยศัลยกรรม</p> <p>- คลินิกARI</p> <p>- คลินิกARI</p>	<p>- ทบทวนในองค์กรแพทย์</p> <p>- รายงานแพทย์คนที่2 หากคนที่1ไม่มาเยี่ยมตามเวลาที่กำหนด</p> <p>- หน่วยงานตรวจสอบซ้ำทุกรายก่อนออกผลให้ผู้รับบริการ</p> <p>-กำหนดให้มีการแยกกลุ่มผู้รับบริการระหว่างกลุ่มตรวจทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง ไม่นำผู้ป่วยมานั่งปะปนกัน</p> <p>-ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ</p>
<p>3.สิ่งแวดล้อม ( - ราย)</p>	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม 1 ราย : พนักงานหน่วยงานทันตกรรมให้บริการดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> ( 1 ราย)</p> <p>- พุดไม่ดี พฤติกรรมไม่เหมาะสม (ผ่านFB)</p>	<p>- งานเอกซเรย์</p>	<p>หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียง, ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด</p> <p>- หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล</p>
<p>2. <u>ระบบบริการ</u> ( 2 ราย-ผ่านผู้รับความคิดเห็น1ราย,FB1ราย)</p> <p>- สถานที่จุดบริการวัคซีนแออัด มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อโควิด</p>	<p>- จุดบริการวัคซีน</p>	<p>- จัดระเบียบจุดบริการ เว้นระยะห่าง</p> <p>-นัดหมายกลุ่มเป้าหมายแยกช่วงเวลา</p> <p>-ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ</p>
<p>3. <u>อื่นๆ</u> ( 1 ราย)</p> <p>- พนักงานจ่ายอาหารผู้ป่วยเร่งเก็บถาดเร็ว</p>	<p>- งานบริการอาหารผู้ป่วย</p>	<p>- แนะนำญาติจัดเก็บอาหารในภาชนะที่รพ.จัดให้หากยังไม่รับประทานทันที</p> <p>- แจ้งเวลาเก็บถาดอาหารให้ผู้รับบริการรับทราบ</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม 1 ราย : แพทย์+พยาบาลตักพิเศษดูแลดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ ( 2 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พุดไม่ดี</li> <li>- ให้คำแนะนำการรับบริการไม่ชัดเจน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องตรวจEKG</li> <li>- พนักงานเปล+แผนกทะเบียน</li> </ul>	<p>หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียง,ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล</li> </ul>
<p>2.ระบบบริการ ( 2 ราย-ผ่านผู้รับความคิดเห็น1ราย,FB1ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ล่าช้า รอนาน</li> <li>- ถูกเรียกเก็บเงินค่าตรวจหาเชื้อโควิด (เป็นผู้สัมผัสเสี่ยงต่ำ ไม่มีอาการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ระบุจุดบริการ (ภาพรวม รพ.)</li> <li>- ARI clinic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการเป็นระยะๆ สอบถามอาการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการในกรณีที่รอนาน</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ</li> <li>- อธิบายเพิ่มเติมกรณีผู้รับบริการไม่เข้าใจ</li> <li>- ทำป้ายคำแนะนำขั้นตอนการรับบริการติดให้เห็นชัดเจน</li> </ul>
<p>3.อื่นๆ ( - ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 34 ราย

ชื่นชม -

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ