moi+10
ข้อ 2.1

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2566 - 31 สิงหาคม 2566

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-66	1	1	0	0
พ.ย.-66	2	1	0	1
ธ.ค.-66	2	1	1	0
ม.ค.-67	4	2	2	0
ก.พ.-67	3	1	1	1
มี.ค.-67	2	1	0	1
เม.ย.-67	5	1	3	1
พ.ค.-67	4	1	3	0
มิ.ย.-67	3	1	2	0
ก.ค.-67	2	1	1	0
ส.ค.-67	2	1	1	0
รวม	30	12	14	4

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 12 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 14 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 4 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พูดไม่เพราะ	-ตึกศัลยกรรม	-กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (-)	-	-
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ชื่นชม (2ราย) – ตึกศัลยกรรมสะอาด ,พยาบาลดูแลดี (2ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) - พูดไม่สุภาพ เสียงดัง (ร้องเรียนสปสช.)	-ห้องทำแผล	-ทบทวนกรณีที่เกิดขึ้นพบว่าเป็นการทักทายด้วยความรู้จักคุ้นเคยจึงเสียงดัง -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (-) -	-	-
3.อื่นๆ (1ราย) -จอแสดงรายชื่อผู้ป่วยไม่มีชื่อขึ้นหน้าจอ	-ตึกศัลยกรรม	-ประสานหอผู้ป่วยรับทราบและทำการตรวจสอบทุกวัน หากพบปัญหาให้ประสานงานIT

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (3ราย) – ตึกศัลยกรรมให้บริการ+ให้คำแนะนำดี ใช้คำพูดที่ดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการสอบถามคนไข้ต่างอำเภอว่าทำไมมารักษาที่รพ.เกาะคา	-ห้องฉุกเฉิน	-ชี้แจงการเข้ารับบริการ ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการได้จากสถานบริการทุกแห่ง -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1 ราย) -รอทำแผลนาน ไม่สนใจผู้ป่วย (ผป.รออยู่ในม่านนาน1ชั่วโมง)	- ห้องทำแผล	- หน่วยงานทบทวนการดูแลผู้ป่วย -กรณีทำแผลเสร็จแล้วให้เปิดม่านกั้นทุกครั้ง
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (-ราย) –

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พูดไม่ดี/กิริยาไม่เหมาะสม	-ห้องเก็บเงิน1ราย -พยาบาลไม่ระบุจุดบริการ1	-ทบทวนเหตุการณ์และให้คำแนะนำโดยหัวหน้างาน -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (2 ราย) - รอนาน(รอรับใบนัดหลังตรวจ -ญาติร้องเรียนต่อสปสช.เรื่องการเยียวยาและการดูแลต่อเนื่องกรณีผู้ป่วยเด็กมีภาวะแทรกซ้อนหลังการทำ CTเมื่อ 9มีค.2564	- opd อายุรกรรม -ทีมดูแลผู้ป่วย+ทีมปฐมภูมิ	- จัดเจ้าหน้าที่จุดซักประวัติช่วยจุดนัดในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน -แยกรับใบนำทางระหว่างผู้ป่วยมีนัดและไม่มีนัด,กรณีผู้ป่วยไม่มีนัดให้ส่งรับยาได้เลย -ติดตามเยี่ยมอาการผู้ป่วยที่บ้านและทำความเข้าใจกับมารดาและผู้ดูแลเรื่องแนวทางการรักษา+เยียวยาดังนี้ *จัดรถรับผป.มาทำกิจกรรมบำบัด+กายภาพบำบัดที่รพ.เกาะคาสัปดาห์ละ2ครั้งและที่รพ.เวชชารักษ์เดือนละ2ครั้ง *เยี่ยมบ้านสัปดาห์ละ1ครั้ง *สนับสนุนนมเสริมตามเกณฑ์อายุมารดาและผู้ดูแลพึงพอใจ
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม (2ราย) – ตึกศัลยกรรมสะอาด ,พยาบาลดูแลดี (2ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พฤติกรรมก้าวร้าว พูดไม่ดี	-ตึกกรุณาชมพู	-สอบถามข้อมูลข้อเท็จจริงจากผู้ปฏิบัติและทำการตักเตือนโดยหัวหน้างาน -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1ราย) -กรณีผู้ป่วยเด็กอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์มีบาดเจ็บใบหน้าต่อมาสูญเสียการมองเห็นญาติติดใจประเด็น -วินิจฉัยล่าช้า -ส่งต่อไม่เหมาะสม(ล่าช้า+ไม่มีรถนำส่ง) -ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา	- หอผู้ป่วยศัลยกรรม	- ประชุมชี้แจงให้ข้อมูลแก่ครอบครัวผู้ป่วย ได้โอกาสพัฒนาในเรื่อง *แนวทางการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บบริเวณใบหน้าให้เหมาะสมและส่งต่อรวดเร็ว *การส่งต่อโดยจัดให้มีรถส่งต่อกรณีผู้ป่วยในที่เป็นเด็กทุกราย *การให้ข้อมูลการรักษาที่ครบถ้วนพร้อมทั้งให้ผู้รับข้อมูลเซ็นรับทราบการให้ข้อมูลทุกครั้ง -ประสานขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นฯ (ม.41)
3.อื่นๆ (1ราย) -จนท.ล็อคประตูไม่ให้ผป.เข้าพบแพทย์+มีการถ่ายภาพผู้รับบริการ (ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม)		ทบทวนในจุดบริการ(ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูก)พบว่าไม่ได้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวในรพ.แต่เกิดที่คลินิกส่วนตัว -ทำการชี้แจงและตอบกลับศูนย์ดำรงธรรมรับทราบ

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม (-) –

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พูดไม่เพราะ	-ตึกพิเศษ	-กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (-)	-	-
3.อื่นๆ (1) -พนักงานทำความสะอาดหอผู้ป่วยตึกศัลยกรรม นำอุปกรณ์ถูพื้นมาแช่และซักล้างในอ่างล้างมือ	-พนักงานทำความสะอาด	-หน่วยงานพัสดุประสานแจ้งบริษัทให้เปลี่ยนภาชนะในการซักล้างให้เหมาะสม ห้ามซักล้างในบริเวณดังกล่าว

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ : ควรเพิ่มช้อนส้อม+รองเท้าเปลี่ยนในห้องน้ำของตึกพิเศษ

ชื่นชม (1ราย) – พนักงานบริการด้านอาหาร+เก็บขยะบริการดีมาก ยิ้มแย้มพูดไพเราะ (ตึกพิเศษ)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.<u>พฤติกรรมบริการ</u> (2ราย) -.ใช้คำพูดไม่เหมาะสม+การสื่อสารให้ข้อมูลกับญาติผู้ป่วยไม่ครบถ้วน (กรณีการให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของญาติ) -.ใช้คำพูดไม่เหมาะสม	-ตึกพิเศษ(1) -ห้องฉุกเฉิน(1)	-ตึกพิเศษทบทวนมาตรฐานการให้บริการ(พฤติกรรมบริการ/การสื่อสาร) ในการประชุมหน่วยงานวันที่ 10 เม.ย.67 -ระบบconsultแพทย์เจ้าของไข้ทุกกรณี -ให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยเรื่องระบบบริการโดยพยาบาลและการให้ข้อมูลเรื่องโรค+ยาโดยแพทย์เจ้าของไข้ทุกราย/ระบบconsultเมื่อพบอาการผิดปกติหรือเมื่อญาติร้องขอ -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.<u>ระบบบริการ</u> (2ราย) -ไม่ให้บริการตามคิวก่อน-หลัง ให้สิทธิกลุ่มข้าราชการก่อน	- ห้องตรวจอัลตราซาวด์	- เป็นช่วงจัดบริการตรวจโครงการคัดกรองโรคมะเร็งตับทำให้มีผู้รับบริการจำนวนมาก - คืนข้อมูลแก่ผู้ให้บริการเพื่อจัดระเบียบการให้บริการ -ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการรับทราบ -นัดหมายเวลากลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน+บริการตรงเวลา
<u>3.อื่นๆ</u>(1)ผู้รับบริการถูกแจ้งความว่ามาก่อกวนในรพ.+มีจนท.ตำรวจมาล็อคตัวที่รพ.(ศูนย์ดรธ.)	-opdกระดูก	-ทบทวนโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตอบกลับศูนย์ดรธ.(เรื่องส่วนตัว)

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

<u>ชื่นชม</u> (3ราย) – แผนกทันตกรรมและภาพรวมรพ. ,คลินิกเขลางค์ ,ห้องตรวจกระดูก บริการดี ให้คำแนะนำดี สถานที่สะอาด

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนิย พงษ์วานิช)

รักษาการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พูดไม่ดี	-เภสัชกรรม	-ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพมีหางเสียงต่อผู้รับบริการ,ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1ราย) -จ่ายยาผิดชนิด (จ่ายยาซ้ำ2รายการส่งผลให้ผป.ได้รับยาเกินขนาด)	- เภสัชกรรม	- หน่วยงานทำทบทวนทันทีเรื่องการจัด-จ่ายยา -เฝ้าระวังอาการข้างเคียงจากการได้รับยาเกินขนาด
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (1ราย) – มีการพัฒนาระบบITที่ดีมากในเรื่องการประชาสัมพันธ์เป็นเพื่อนไลน์ OA

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่สนใจคนไข้	-ห้องอัลตราซาวด์ (1) -OPD อายุรกรรม (1) -องค์กรแพทย์ (1)	-ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ,ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (2ราย) -รอนาน (1ราย) -ผป.เด็กอาการแย่ลงหลังจำหน่ายจากรพ.เกาะคา ไปรักษาที่รพ.ลำปางได้รับการผ่าตัด(Gut volvulus)	- คลินิกเขลางค์ -แผนกกุมารเวชกรรม	- หน่วยงานปชส.ให้ข้อมูลคิวตรวจรักษา - มีจนท.เดินสำรวจสอบถามหน้างาน - ให้คำอธิบายหากผป.ต้องรอนาน - ให้ข้อมูลจุดรอตรวจให้ชัดเจน - ทบทวนทันที พัฒนาเรื่องการวินิจฉัย+รักษา การสื่อสารกับญาติผู้ป่วย -ติดตามอาการขณะadmitรพ.ลำปาง -ติดตามเยี่ยมอาการหลังจำหน่ายจากรพ.ลำปาง -ยื่นขอม.41
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม (3ราย) – คลินิกเขลางค์ดูแลเอาใจใส่ มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ พูดไพเราะ

- คุณวิไลวรรณ แผ่นคำ ผู้ช่วยเหลือคนไข้คลินิกเขลางค์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี บริการดีเยี่ยม (2ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.<u>พฤติกรรมบริการ</u> (1ราย) -ไม่สนใจ ไม่รับไหว้ผู้รับบริการ	-องค์กรแพทย์	-ทบทวนในหน่วยงาน -ตอบกลับการแก้ไขผ่านไลน์OA
2.<u>ระบบบริการ</u> (3 ราย) - รอนาน (2ราย) -การคัดกรอง วินิจฉัย+รักษาและส่งต่อผู้ป่วยencephalitisล่าช้า (1ราย)	- คลินิกทันตกรรม - คลินิกเขลางค์ -ทีมดูแลผู้ป่วย (OPDอายุรกรรม/IPD-ปรานีเวชชารักษ์+ICU)	- หน่วยงานปชส.ให้ข้อมูลคิวตรวจรักษา - มีจนท.เดินสำรวจสอบถามหน้างาน - ให้คำอธิบายหากผป.ต้องรอนาน - ให้ข้อมูลจุดรอตรวจให้ชัดเจน - ทบทวนกรณีผู้ป่วยพบประเด็นปัญหาในขั้นตอนการคัดกรอง การสื่อสารให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วย ได้ทำการปรับปรุงแนวทางการคัดกรองผู้ป่วยส่งตรวจ,การสื่อสารให้ข้อมูลและจัดให้มีการบันทึกการสื่อสาร และประสานการดูแลต่อเนื่องในชุมชนและส่งต่อฟื้นฟูที่รพ.เวชชารักษ์
<u>3.อื่นๆ</u> (1) -ระบุเวลานัดให้มาพบแพทย์6.00น.	-OPDอายุรกรรม	-ตรวจสอบ+แก้ไขวัน+เวลานัดให้ถูกต้องก่อนส่งมอบให้ผู้ป่วย -แจ้งยืนยันวัน-เวลานัดขณะส่งมอบให้ผู้ป่วย

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

<u>ชื่นชม</u> (1ราย) – ประทับใจในการบริการ บริการและใส่ใจผู้ป่วยดี (ICUหลวงลำปาง)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.<u>พฤติกรรมบริการ</u> (3ราย) -พูดไม่ดี ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ	-OPDกระดูก -ห้องฉุกเฉิน(ทำแผล) -ICUศรีเกาะคา	-ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพมีหางเสียงต่อผู้รับบริการ,ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม -กรณีตึกICUศรีเกาะคาทบทวนแล้วญาติเข้าใจผิดเรื่องการส่งผู้ป่วยกลับไปรักษาต่อรพ.ต้นสังกัดว่าไม่ได้ให้ข้อมูลแต่มีการให้ข้อมูลแก่บุตรผู้ป่วยแล้ว เพิ่มเติมการบันทึกการให้ข้อมูลในสมุดบันทึกเพื่อเป็นหลักฐาน
2.<u>ระบบบริการ</u> (1 ราย) - ลงข้อมูลการคัดกรองมะเร็งปากมดลูกในhosxpผิดคน (1ราย)	- กลุ่มงานปฐมภูมิฯ	- หน่วยงานตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง -ประสานแก้ไขข้อมูลในหมอพร้อม
<u>3.อื่นๆ</u> (1ราย) -ผู้รับบริการสูบบุหรี่บริเวณรถรับจ้างหน้ารพ.	-ENV	-ประสานจัดทำป้ายห้ามสูบบุหรี่ติดให้เห็นชัดเจน

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

<u>ชื่นชม</u> (2ราย) – ทพ.รพิฉัตร เมฆศิริ และทีมงานให้บริการรักษาที่ดี สุภาพ

- คุณวิไลวรรณ แผ่นคำ มีใจรักในงานบริการ พูดจาไพเราะ ให้บริการเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ