

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการให้บริการ โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2564

เดือน ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-63	2	1	1	0
พ.ย.-63	4	2	2	0
ธ.ค.-63	1	0	1	0
ม.ค.-64	8	3	5	0
ก.พ.-64	5	1	3	1
มี.ค.-64	0	0	0	0
รวม	20	7	12	1

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 7 ราย
- ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 12 ราย
- ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 1 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (1 ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมเรื่องการออกใบรับรองการเจ็บป่วย (fb)	- ห้องฉุกเฉิน	- ตรวจสอบข้อมูลพบว่าผู้รับบริการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยไม่ตรงกันขณะซักประวัติและขณะพบแพทย์ จึงได้มีการสอบถามประวัติการเจ็บป่วยซ้ำเพื่อให้การรักษาได้ถูกต้อง ตรงโรค - หน่วยงานได้ทำการทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงานแล้ว
2.ระบบบริการ 1 ราย -ขอให้อนุเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการเนื่องจากอยู่ระหว่างรอตรวจสอบสถานะสิทธิ (ศูนย์ดำรงธรรม)	-	- ได้ดำเนินการอนุเคราะห์ค่ารักษาให้ผู้ป่วยรายนี้ตั้งแต่ต.ค.60-ปัจจุบันรวม 26 ครั้ง เป็นจำนวนเงิน66,420.50 บาท - ตอบกลับชี้แจงการอนุเคราะห์ฯให้ศูนย์ดำรงธรรม (น/สที่ 0032.3/3879 ลว.15 ตค.63
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-
4.อื่นๆ(1ราย) -สรุปข้อมูลประวัติการรักษาของผู้ป่วยไม่ตรงความเป็นจริง 1ราย (สสจ.)	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- จัดตั้งทีมผู้เกี่ยวข้อง(งานบริการปรึกษา, งานแผนงาน,งานบริการปฐมภูมิและองค์กรวม)ร่วมทบทวน พบว่าการสรุปประวัติการรักษาตรงกับความเป็นจริงแนบเอกสารสำเนาประวัติการรักษาตอบกลับให้สสจ.ล่าปาง

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1 พฤติกรรมบริการ (2 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ (แบบประเมินความพึงพอใจ) - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการให้บริการ (ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) 	<ul style="list-style-type: none"> - ด็กพิเศษ 1 ราย - ชั้นสูตร 1 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล - ตอบกลับการดำเนินการแก้ไขแก่ผู้ร้องทางโทรศัพท์
<p>2.ระบบบริการ 2 ราย</p> <p>2.1 ถูกแซงคิวเข้าพบแพทย์ (fb)</p> <p>2.2 ญาติผู้คลอดแจ้งว่าถูกปฏิเสธการรักษา (fb)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - OPDนอกเวลา - ห้องคลอด 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่ามีการนำผู้ป่วยที่ตรวจก่อนหน้ารายนี้ซึ่งมีอาการฉุกเฉินและไปตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจเข้าพบแพทย์ก่อน พร้อมทั้งได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยรายนี้รับทราบแล้ว - เน้นเรื่องการให้ข้อมูล+การสื่อสารที่ชัดเจน - ติดตามเพื่อแจ้งตอบกลับทางfb - หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่าเป็นช่วงเวรดึก มีผู้รอคอด 1 รายและมีการset ผ่าตัดคลอดฉุกเฉิน 1 ราย จึงได้รายงานแพทย์เวรรับทราบแจ้งให้โรงพยาบาลต้นสังกัดส่งต่อผู้ป่วยไปคลอดที่รพ.ลำปาง เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลัง - ตอบกลับผู้รับบริการผ่านช่องทางfb
<p>3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม</p> <p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ธันวาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (3 ราย) -		
2. <u>ระบบบริการ</u> (1 ราย) 2.1 รอนาน 1 ราย -รอประวัติก่อนเข้าพบแพทย์+รอ เรียกรับเอกสารหลังพบแพทย์	- ห้องตรวจกระดูก 2 ราย	-อยู่ในระหว่างการปรับระบบบริการเป็น แบบpaperless เพื่อให้การบริการเร็วขึ้น

**รวมจำนวนข้อร้องเรียน 1 ราย



(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2564

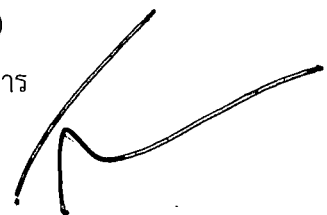
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (3 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พุดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม - จนท.คุยกันไม่สนใจผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องฉุกเฉิน 1 ราย(FB) - รพภ.1ราย - แพทย์+พยาบาล NCD clinic 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานห้องฉุกเฉินทบทวนในที่ประชุมประจำเดือน ตักเตือนรายบุคคล และบันทึกประวัติกรณีระบุตัวบุคคล - รพภ.มีการแจ้งตักเตือนในภาพรวม - NCD clinicแจ้งทบทวนในที่ประชุมของหน่วยงานเพิ่มการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
<p>2.ระบบบริการ (5 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รอนานและมีความแออัดในการรอรับบริการ - รอซักประวัติก่อนไปเจาะเลือดนาน - ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน สอบถามทุกครั้งที่มารับบริการ - คิดค่าบริการทำแผลไม่เท่ากันในแต่ละวัน - ระบบโทรศัพท์ติดต่อยาก ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - OPDอายุรกรรม+ห้องยา (FB) - OPDอายุรกรรม - ห้องบัตร - ห้องทำแผล (FB) - ระบบประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>OPDอายุรกรรม</u> - จัดผู้ป่วยเข้าประตูเป็นรอบๆ รอบละ 30 คิวที่เหลือนั่งรอที่canteen - ผป.ที่มาตรวจเลือดไม่ต้องพบแพทย์ให้จุดซักประวัติดำเนินการ ไม่ต้องไปจุดนัดห้องยา: - จัดพื้นที่แยกจุดรอรับยาให้เป็นสัดส่วน - ลดขั้นตอนcounselling ผป.wararin - แยกผป.Z21ที่รับยารายการเดี่ยวให้รับที่ตึกเขลาทางคีย์นดี - ปชส.ขั้นตอนการรับบริการตรวจเลือด - ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษาด้วยตนเองได้ตลอดเวลา - ทบทวนการคิดอัตราค่าบริการทำแผล 28มค.64 ,จัดทำคำแนะนำการดูแลแผล+อัตราค่าบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทุกราย - ทบทวนการจัดระบบโทรศัพท์ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 ราย ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - พุดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม	- รพภ.1ราย	- ประชุมรพภ.+ประสานคณะกรรมการ ตรวจรับแจ้งให้บริษัทรับทราบ - กรณีมีการระบุตัวบุคคล มีแนวทาง ตักเตือน+ใช้มาตรการรายบุคคล และทำ การประเมินทุกเดือน -กรณีไม่ระบุบุคคลมีการแจ้งตักเตือนใน ภาพรวม
2.ระบบบริการ (3 ราย) - รอแพทย์นาน (แพทย์ติดภารกิจใน ห้องผ่าตัด)	- ห้องตรวจกระดูก	-ปชส.ขั้นตอนการรับบริการ -กรณีแพทย์ติดภารกิจในห้องผ่าตัด ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการพร้อมทั้ง รายงานแพทย์รับทราบว่ามีผู้ป่วยรอตรวจ -ดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลเบื้องต้น ในขณะรอพบแพทย์
3.อื่นๆ(1ราย) - เจ้าหน้าที่ขับรถเร็วเวลามาทำงาน	- ไม่ระบุ	-ส่งข้อมูลให้ทีมพัฒนาบุคลากรแจ้ง เตือนในภาพรวม

รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม 2 ราย – บริการดี 1 ราย(ภาพรวมรพ.)

- แพทย์อัยาศัยดี พุดกับผู้ป่วยดี1 ราย (ห้องตรวจกระดูก)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1-10 มีนาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (- ราย) -	-	-
2. <u>ระบบบริการ</u> (- ราย) -	-	-
3. <u>อื่นๆ</u> (- ราย)	-	-

ไม่พบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในช่วงวันที่ 1 -10 มีนาคม 2564

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ