

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะคา

ประจำปีงบประมาณ 2564

รอบ 12 เดือน ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2563 ถึงเดือน กันยายน 2564 (ตัดยอด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564)

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนทั่วไป			ทุจริตและประพฤติมิชอบ
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่น ๆ	
ต.ค.-63	2	1	1	0	0
พ.ย.-63	4	2	2	0	0
ธ.ค.-63	1	0	1	0	0
ม.ค.-64	8	3	5	0	0
ก.พ.-64	5	1	3	1	0
มี.ค.-64	4	1	0	3	0
เม.ย.-64	4	1	2	1	0
พ.ค.-64	12	3	7	2	0
มิ.ย.-64	2	0	2	0	0
ก.ค.-64	3	2	1	0	0
ส.ค.-64	3	1	1	1	0
ก.ย.-64	0	0	0	0	0
					0
รวม	48	15	25	8	0

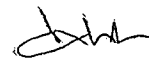
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 15 ครั้ง

ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 25 ครั้ง

ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่และอื่น ๆ จำนวน 8 ครั้ง

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมเรื่องการออกใบรับรองการเจ็บป่วย (fb)	- ห้องฉุกเฉิน	- ตรวจสอบข้อมูลพบว่าผู้รับบริการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยไม่ตรงกันขณะซักประวัติและขณะพบแพทย์ จึงได้มีการสอบถามประวัติการเจ็บป่วยซ้ำเพื่อให้การรักษาได้ถูกต้อง ตรงโรค - หน่วยงานได้ทำการทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงานแล้ว
2. ระบบบริการ 1 ราย - ขอให้อนุเคราะห์คำรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการเนื่องจากอยู่ระหว่างรอตรวจสอบสถานะสิทธิ (ศูนย์ดำรงธรรม)	-	- ได้ดำเนินการอนุเคราะห์คำรักษาให้ผ.รายนี้นี้ตั้งแต่ตค.60-ปัจจุบันรวม 26 ครั้ง เป็นจำนวนเงิน 66,420.50 บาท - ตอบกลับชี้แจงการอนุเคราะห์ทำให้ศูนย์ดำรงธรรม (น/สที่ 0032.3/3879 ลว.15 ตค.63
3. อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-
4. อื่นๆ (1 ราย) - สรุปข้อมูลประวัติการรักษาของผู้ป่วยไม่ตรงความเป็นจริง 1 ราย (สสจ.)	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- จัดตั้งทีมผู้เกี่ยวข้อง(งานบริการปรึกษา, งานแผนงาน, งานบริการปฐมภูมิและองค์กร)ร่วมทบทวน พบว่าการสรุปประวัติการรักษาตรงกับความเป็นจริงแนบเอกสารสำเนาประวัติการรักษาตอบกลับให้สสจ.ล่าช้า

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ (แบบประเมินความพึงพอใจ) - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการให้บริการ (ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์)	- ดึกพิเศษ 1 ราย - ชั้นสูตร 1 ราย	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล - ตอบกลับการดำเนินการแก้ไขแก่ผู้ร้องทางโทรศัพท์
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ถูกแซงคิวเข้าพบแพทย์ (fb) 2.2 ญาติผู้คลอดแจ้งว่าถูกปฏิเสธการรักษา (fb)	- OPDนอกเวลา - ห้องคลอด	- หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่ามีกรณีนำผู้ป่วยที่ตรวจก่อนหน้ารายนี้ซึ่งมีอาการฉุกเฉินและไปตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจเข้าพบแพทย์ก่อน พร้อมทั้งได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยรายนี้รับทราบแล้ว - เน้นเรื่องการให้ข้อมูล+การสื่อสารที่ชัดเจน - ติดตามเพื่อแจ้งตอบกลับทางfb - หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่าเป็นช่วงเวรดึก มีผู้รื้อคลอด 1 รายและมีการset ผ่าตัดคลอดฉุกเฉิน 1 ราย จึงได้รายงานแพทย์เวรรับทราบแจ้งให้โรงพยาบาลต้นสังกัดส่งต่อผู้ป่วยไปคลอดที่รพ.ลำปาง เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลัง - ตอบกลับผู้รับบริการผ่านช่องทางfb
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน


(นางสาวนีย์ หงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ธันวาคม 2563

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


**รวมจำนวนข้อร้องเรียน 1 ราย


(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2564

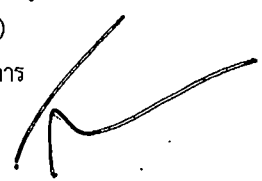
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (3 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พุดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม - จนท.คุยกันไม่สนใจผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องฉุกเฉิน 1 ราย(FB) - รพภ.1ราย - แพทย์+พยาบาล NCD clinic 	<ul style="list-style-type: none"> - 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"> - OPDอายุรกรรม - จัดผู้ป่วยเข้าประตูเป็นรอบๆ รอบละ 30 คิวที่เหลือนั่งรอที่canteen - ผป.ที่มาตรวจเลือดไม่ต้องพบแพทย์ให้จุดซักประวัติดำเนินการ ไม่ต้องไปจุดนัดห้องยา: - จัดพื้นที่แยกจตุรรับยาให้เป็นสัดส่วน - ลดขั้นตอนcounselling ผป.wararin - แยกผป.Z21ที่รับยารายการเดียวให้รับที่ตึกเขกลางคียินดี - ปชส.ขั้นตอนการรับบริการตรวจเลือด - ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษาด้วยตนเองได้ตลอดเวลา - ทบทวนการคิดอัตราค่าบริการทำแผล 28มค.64 ,จัดทำคำแนะนำการดูแลแผล+อัตราค่าบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทุกราย - ทบทวนการจัดระบบโทรศัพท์ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 ราย ขึ้นชม - ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ




สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - พุดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม	- รปภ.1ราย	- ประชุมรปภ.+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

สิ้นชม 2 ราย – บริการดี 1 ราย(ภาพรวมรพ.)

- แพทย์อัยาศัยดี พุดกับผู้ป่วยดี1 ราย (ห้องตรวจกระดูก)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (-ราย) -	-	-
2. <u>ระบบบริการ</u> (1 ราย) - บริการล่าช้า ขั้นตอนการรับบริการมีหลายขั้นตอน(มีนัดเจาะเลือดแต่ต้องรอซักประวัติก่อน)	- ห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	-อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วยรับทราบ+เข้าใจ -ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะๆหากต้องรอนานเช่นรอผลเลือด,รอตรวจพิเศษ ฯลฯ
3. <u>อื่นๆ</u> (3 ราย) - จุดติดตั้งทีวีประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่เหมาะสม (facebook1ราย) -ห้องรับบริจาคโลหิตอากาศร้อน มีฝุ่นมาก(facebook1,ผู้รับความคิดเห็น1)	-ประชาสัมพันธ์ -ห้องชั้นสูต (2ราย)	-กำหนดให้มีการตอบโต้ ชี้แจงให้ข้อมูลวัตถุประสงค์การใช้งานที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วกรณีที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลว่าจุดดังกล่าวเป็นจุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในของโรงพยาบาล -ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อพัดลมไอเย็นเพิ่ม -ดูแล5สในพื้นที่บริการ

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 2 ราย – แพทย์+พยาบาลดูแลผู้ป่วยดี + พุดเพราะะ 1 ราย (ห้องตรวจกระดูก)

-จนท.ให้การต้อนรับดี 1 ราย(ห้องรับบริจาคโลหิต)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) - พุดไม่ดี ใช้คำพูดไม่เหมาะสม	- แพทย์ 1 ราย	- แจ้งทบทวนตามแนวทางของหน่วยงาน
2.ระบบบริการ (2 ราย) 1.รอนาน 2 ราย	- จุดนัดopdอายุรกรรม1ราย - จุดซักประวัติ ไม่ระบุคลินิก 1 ราย	-อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วย รับทราบ+เข้าใจ -ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ เป็นระยะๆหากต้องรอนานเช่นรอผล เลือด,รอตรวจพิเศษ ฯลฯ
3.อื่นๆ(1 ราย) - อากาศในหอผู้ป่วยศัลยกรรมร้อน พัดลมไม่เพียงพอ 1 ราย	-หอผู้ป่วยศัลยกรรม	-หน่วยงานแจ้งซ่อมในกรณีพัดลมชำรุด -จัดหาพัดลมสำรองเสริมให้ผู้รับบริการ -ปชส.ให้ผู้รับบริการที่สะดวก สามารถนำ พัดลมมาใช้เสริมได้

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 1 ราย – พยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมพุดดี บริการดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) 1 พุดไม่ดี 3ราย	- องค์กรแพทย์,ตึก ศัลยกรรม,ตึกปราณี (จุดละ1ราย)	- - หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียง, ให้บริการด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้ คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ7ราย 2.1 จนท.จุดนัดผู้ป่วยนอกลงรายการ สั่งเจาะเลือดไม่ครบ1ราย 2.2 ระบบจองคิวนัดฉีดวัคซีนโควิด19 ผ่านหมอพร้อมมีชื่อมาจองที่รพ.เกาะ คาโดยที่เจ้าตัวไม่ได้แจ้ง 6 ราย	- ห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุ รกรรม - จุดรับนัดฉีดวัคซีนโควิด19	-ประชุมจนท.ทบทวนแนวทางการลงนัด ตรวจlabให้ครบถ้วน+ประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการจุดนัดเรื่องการรอนาน -ในเบื้องต้นให้ผู้รับแจ้งจุดชื่อไว้ -แจ้งมีสเตอร์วัคซีนประสานทำการยกเลิก ข้อมูลการจองให้แล้ว
3.สิ่งแวดล้อม-อาคารสถานที่(2ราย) 3.1 อากาศร้อน สถานที่ไม่เหมาะสม มี ฝุ่น 3.2 อากาศร้อน พัดลมไม่เพียงพอ	-ห้องบริจาคเลือด1ราย -ตึกปราณี1ราย	-ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อพัดลมไอนเย็นเพิ่ม - ดูแล5ส ในพื้นที่บริการ -หน่วยงานแจ้งซ่อมในกรณีพัดลมชำรุด -จัดหาพัดลมสำรองเสริมให้ผู้รับบริการ -ปชส.ให้ผู้รับบริการที่สะดวก สามารถนำ พัดลมมาใช้เสริมได้

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 12 ราย

ชื่นชม 1 ราย -ประทับใจบริการเจ้าหน้าที่ห้องรับบริจาคโลหิต 1 ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (-ราย) -	-	-
2.ระบบบริการ (2 ราย) 2.1 บริการล่าช้า1ราย 2.2 แพทย์มาตรวจช้า 1 ราย	- จุดออกใบนัดผ.นอกระบบ- กรรม - ห้องตรวจศัลยกรรม	-อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วย รับทราบ+เข้าใจ -ประสานงานITช่วยออกแบบระบบ พบ ปัญหาความล่าช้าจากการใช้โปรแกรม Antviewประกอบกับการใช้HOSxPใน การลงข้อมูล+ออกใบนัดให้ผู้ป่วย
3.อื่นๆ(- ราย)		-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม 2 ราย – 1 หอผู้ป่วยศัลยกรรมพยาบาลพุดคุยดี ห้องน้ำสะอาด(1ราย)

2 บริการดีเยี่ยม เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก (ประชาสัมพันธ์ ,พญ.ณัฐณี,ทพ.รพีพัฒน์)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. พหุติกรรมบริการ (2 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พุดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (1 ราย) - พุดไม่ดี (1 ราย) 	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องฉีดยา - ตึกศัลยกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพหุติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียง, ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพหุติกรรมบริการรายบุคคล
<p>2. ระบบบริการ (1 ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคคลากรไม่เพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ระบุดจุดบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล - หน่วยงานทบทวนอัตรากำลังตามความเหมาะสมของภาระงาน นำเสนอผู้บริหารประจำปีหรือรายงานความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารรับทราบ
<p>3. อื่นๆ (- ราย)</p>		-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม 1 ราย – บริการดี พุดดี 1 ราย (ภาพรวม)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมการบริการ (1ราย) -ไม่รับรู้การมาถึงของผู้รับบริการ -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมตำหนิ ผู้รับบริการ (จดหมายร้องเรียน)	- OPD หู คอ จมูก	- ประชุมทบทวนในหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานให้บริการถูกต้องตามแนวทาง - ให้เพิ่มเติมเรื่องการรับรู้การมาถึงของผู้ ให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ,การใช้คำพูดที่ เหมาะสม - เพิ่มเติมเรื่องการประเมินสภาพอารมณ์ ของผู้รับบริการ หากพบว่าไม่อยู่ในภาวะ ปกติให้มีการส่งต่อข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ให้ทีมรักษาพยาบาลทราบเพื่อลดความ ขัดแย้งกับผู้รับบริการและให้บริการให้ สิ้นสุดด้วยความรวดเร็ว
2.ระบบบริการ (1 ราย) -ผู้รับบริการเสียชีวิตจากการได้รับเชื้อ โควิดขณะมารับการรักษาในรพ. (ร้องเรียนผ่านสสจ.ลำปาง)	- จุดคัดกรอง,IC,SAT,หอ ผู้ป่วยกรุณา-ปราณี	*ประชุมผู้เกี่ยวข้องทบทวน -แนวทางการประเมินและคัดกรองผู้ป่วย กลุ่มเสี่ยง / การสอบสวนโรค -การประเมินและดูแลผู้ป่วยติดเชื้อโควิด -การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยแก่ญาติ -ดำเนินการขอรับการชดเชยม.41 -ตอบกลับข้อร้องเรียนให้สสจ.ลำปาง
3.สิ่งแวดล้อม(1ราย) -รถที่ขับผ่านหน้ารพ.ขับด้วยความเร็ว เสียงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขับขึ้นรถ เข้า-ออกรพ.	-ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	- จัดให้มีรปภ.ประจำจุดประตูทางเข้ารพ. ดูแลระบบการจราจรในช่วงชั่วโมง เร่งด่วน -เสนอให้มีการติดป้ายลดความเร็วบริเวณ หน้ารพ.

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม1ราย -จนท.ตึกศัลยกรรมดูแลผู้ป่วยดี,สถานที่สะอาด)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ