

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ

รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕)

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โรงพยาบาลเกาะคา จ. ลำปาง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2565 - 28 มีนาคม 2566

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-64	4	3	0	1
พ.ย.-64	1	1	0	0
ธ.ค.-64	5	2	2	1
ม.ค.-65	5	2	2	1
ก.พ.-65	4	2	2	0
มี.ค.-65	3	2	1	0
รวม	22	12	7	3

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 12 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 7 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 3 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. พฤติกรรมบริการ (4 ราย)</p> <p>- พูดไม่ดี ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (3 ราย-facebook2)</p> <p>- รีบเร่งทำแผล (1 ราย)</p>	<p>- ดึกคล้ายกรรม</p> <p>- ดึกกรุณาขมพู่</p> <p>- ห้องเก็บเงิน</p> <p>- ห้องทำแผล</p>	<p>- หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>- กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียดต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>- ให้คำแนะนำขั้นตอนบริการ</p> <p>- ให้บริการทำแผลอย่างถูกเทคนิค</p> <p>- อธิบาย+ให้คำแนะนำเรื่องการดูแลแผลแก่ผู้รับบริการทุกราย</p>
<p>2. ระบบบริการ (- ราย)</p> <p>-</p>		
<p>3. อื่นๆ (1 ราย)</p> <p>- ห้องน้ำผู้ป่วยมีน้อย</p>	<p>- หอผู้ป่วยคล้ายกรรม</p>	<p>- หอผู้ป่วยมีห้องน้ำ 2 ฝั่งๆละ 3 ห้องรวม 6 ห้อง</p> <p>- เพิ่มเติมการให้ข้อมูล+การแนะนำสถานที่แก่ผู้ป่วยและญาติ</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม -พยาบาลหอผู้ป่วยคล้ายกรรมพูดดี ทำงานได้ดี (1 ราย)

(ลงชื่อ).....¹¹⁰ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม	- ตึกOPDศรีเกาะคา	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ -หัวหน้างานแจ้งเจ้าตัวรับทราบ กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ปรับปรุงเรื่องบุคลิกภาพและสำเนียงน้ำเสียงในการพูดคุย ลดและหลีกเลี่ยงการปะทะกับผู้รับบริการ
2.ระบบบริการ (- ราย) -		
3.อื่นๆ (-ราย)	-	

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ชื่นชม -


(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน
(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสสจ.1,FBรพ.1)	-แพทย์ศัลยกรรมกระดูก -ตึกกรุณาปราณีเวชชารัักษ์	- ทีมรับเรื่องร้องเรียน+นิติกรสสจ.ลำปาง ประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ ร่วมกับผู้ถูกร้องเรียนและทีมรับเรื่อง ร้องเรียนรพ.เกาะคา+ตอบกลับข้อมูลแก่ ผู้ร้องเรียน -หัวหน้างานตรวจสอบข้อเท็จจริง -แจ้งให้บริการตามแนวทางพฤติกรรม บริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ปรับปรุง เรื่องการใช้คำพูดที่เหมาะสมและชัดเจน หลีกเลี่ยงการปะทะกับผู้รับบริการ
2.ระบบบริการ (2 ราย) 1-การประเมินคนไข้/การเข้าถึงบริการ ไม่เหมาะสม -ไม่มีจนท.labอยู่ประจำจุดบริการ -การตอบสนองรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ระบบออนไลน์ล่าช้า 2.ส่งตรวจสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อการชำระเงิน+การค้างชำระ ค่ารักษาของмп.	-OPD+ER -ชั้นสูต -ทีมประชาสัมพันธ์+สื่อสังคม ออนไลน์ -เวชระเบียน+งานเรียกเก็บ	-ทบทวนทันที 7 ธ.ค.65 ผลการทบทวน+ แนวทางแก้ไขตั้งเอกสารแนบ -เวชระเบียน+งานเรียกเก็บทบทวนแนว ทางการให้สิทธิการรักษาและการเรียก เก็บค่าใช้จ่ายให้ถูกต้อง
3.อื่นๆ (1ราย) -ผู้รับบริการจอดรถทับเส้น สัญญาณห้ามจอดบริเวณหน้ารพ. ส่งผลกีดขวางทางเดินรถคนอื่นๆ	-	-ประสานรพ.ตรวจเยี่ยมเป็นระยะ -ประสานสภ.เกาะคาเรื่องเส้นทางจราจร เนื่องจากเป็นพื้นที่นอกโรงพยาบาล

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม -

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (2ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่าน FBรพ.)</p> <p>-พนักงานทำความสะอาดปิดประตู ห้องพักผู้ป่วยเสียงดัง</p>	<p>-ห้องจ่ายยา(ตึกสี่ส้ม)</p> <p>-พนักงานทำความสะอาดตึกพิเศษ</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล+ ตักเตือน</p>
<p>2.ระบบบริการ (2 ราย)</p> <p>-ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน ถูกสอบถามเรื่องสิทธิการรักษา,แจ้งให้ไปรักษาที่รพ.ที่มีสิทธิการรักษาอยู่และมีการส่งผู้ป่วยไป-มาระหว่างห้องฉุกเฉินและแผนกผู้ป่วยนอก</p>	<p>-OPD+ER</p>	<p>-ทบทวนวันที่ 23 ม.ค.66 ผลการทบทวน+แนวทางแก้ไขดังเอกสารแนบ</p> <p>-ทบทวนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์แก่ผู้รับบริการอย่างปลอดภัยตามสภาวะอาการเจ็บป่วย</p> <p>-ให้มีการคัดกรองผู้ป่วยโดยจนท.พยาบาลให้ได้100%</p> <p>-หน่วยงานประกันให้ความรู้เรื่องแนวทางการให้สิทธิการรักษาพยาบาล</p> <p>-ทบทวนการบันทึกเวชระเบียนให้ครบถ้วนถูกต้อง ครอบคลุมทุกประเด็น</p>
<p>3.อื่นๆ (1ราย)</p> <p>-ไม่มีโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับญาติที่มารอเยี่ยมผู้ป่วย</p>	<p>-ตึกศัลยกรรมรวม</p>	<p>-จัดหาชุดมานั่งให้ญาติผู้ป่วยบริเวณลานหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมรวมแล้ว</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม (3ราย) – นพ.โรจนินทร์,พญ.ณัฐณี บริการดีมาก

- ตึกศัลยกรรมรวมสะอาดดีมาก / ห้องน้ำผู้ป่วยตึกภุมมาชมพูสะอาดดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (2ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม</p> <p>-ใช้คำพูดแนะนำไม่เหมาะสม</p> <p>(ร้องเรียนผ่านFBรพ.1, โทรฯศูนย์ร้องเรียน1)</p>	<p>-กรรณพราณีเวชารักษ์</p> <p>- opd ศัลยกรรม</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ให้มีการประเมินผู้รับบริการก่อนให้คำปรึกษาทุกครั้งเพื่อกำหนดขอบเขตของการให้คำปรึกษา</p>
<p>2. <u>ระบบบริการ</u> (2 ราย)</p> <p>-ล่าช้า รอานานที่จุดนัดหลังพบแพทย์</p> <p>-ไม่มีน้ำดื่มบริการผู้ป่วยหลังกินยา</p>	<p>-opd อายุรกรรม</p> <p>-ห้องฉุกเฉิน</p>	<p>-จัดให้มีจนท.ช่วยจุดนัดเพิ่ม1คน</p> <p>-ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆ</p> <p>-ให้จุดบริการที่มีการstatยาให้ผู้ป่วยเบื่อน้ำดื่มสำรองไว้ทุกหน่วยงาน</p>
<p>3. <u>อื่นๆ</u> (-)</p>	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม (2ราย) – งานบริการอาหารรสชาติอร่อย มาตรงเวลา

-แผนก opd อายุรกรรมให้บริการตั้งแต่รับผู้ป่วยจนถึงพบแพทย์ได้รวดเร็ว, พยาบาลให้คำแนะนำดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (2ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (fbrพ.)</p> <p>-ใช้คำพูดแนะนำบริการไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่าน supervisor)</p>	<p>- ห้องจ่ายยาเบอร์26</p> <p>- แพทย์ห้องฉุกเฉิน</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-กำหนดคำพูดที่เหมาะสมในการให้คำแนะนำบริการแก่ผู้ป่วย</p>
<p>2.ระบบบริการ (1 ราย)</p> <p>-ไม่ได้รับความสะดวกในการการรับบริการทันตกรรม(โทรฯจองคิวไม่ได้+เมื่อมายื่นบัตรพบว่าคิวเต็ม)</p>	<p>-ทันตกรรม</p>	<p>-ปรับปรุงระบบการนัดคิวบริการ</p>
<p>3.อื่นๆ (-)</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม -

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ