

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
เม.ย.-65	5	1	3	1
พ.ค.-65	4	1	3	0
มิ.ย.-65	3	1	2	0
ก.ค.-65	2	1	1	0
ส.ค.-65	2	1	1	0
รวม	16	5	10	1

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 5 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 10 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 1 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (3ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี ใช้คำพูดแนะนำไม่เหมาะสม</p>	<p>-จุดคัดกรองตึกกลางๆ</p> <p>-แพทย์คลินิกเขลาจค์</p> <p>-จุดซักประวัติตรีเกาะคา</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ให้มีการประเมินผู้รับบริการก่อนให้คำปรึกษาทุกครั้งเพื่อกำหนดขอบเขตของการให้คำปรึกษา</p>
<p>2.ระบบบริการ (3 ราย)</p> <p>-ล่าช้า</p> <p>-ผป.เด็กมาตรวจแผลหลังเจาะหนองจนท.ส่งรอพบหมอเด็กทำให้เสียเวลารอนาน</p> <p>-มาตรวจ5น.ให้รอตรวจopd</p>	<p>-opd อายุรกรรม</p> <p>-opd กุมารฯ</p> <p>-ห้องฉุกเฉิน</p>	<p>-อยู่ในช่วงระหว่างการทดลองใช้ระบบ kiosk พบปัญหาในการเชื่อมต่อข้อมูล</p> <p>-ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆ</p> <p>-ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยและให้ปฏิบัติตามแนวทาง</p> <p>-ทบทวน ให้ปฏิบัติตามแนวทาง หากผป. มาตรวจก่อน8.00น.ให้ห้องฉุกเฉินเป็นผู้รับผู้ป่วย</p>
<p>3.อื่นๆ (1)</p> <p>-ที่นั่งไม่เพียงพอ</p>	<p>-opd อายุรกรรม</p>	<p>-จัดให้เสริมเก้าอี้พลาสติกสีขาวจำนวน50ตัวและเก็บเข้าที่เมื่อให้บริการแล้วเสร็จ</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 7 ราย

ชื่นชม -

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) -พูดไม่ดี พฤติกรรมไม่เหมาะสม	-แพทย์ - opd ศรีเกาะคา - icuหลวงลำปาง	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ -กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม -icuหลวงลำปางเพิ่มการให้ข้อมูลเรื่องการประเมินผลการทำงาน หากไม่ปรับปรุงจะมีผลต่อการจ้างงาน
2.ระบบบริการ (6 ราย) -ล่าช้า รอพบแพทย์นานมาก /รอผลเลือดนาน (รวมรอนาน4ราย) -ไม่สนใจผู้ป่วย(เล่นโทรศัพท์) -ซักประวัติอาการเจ็บป่วย+การกินยาไม่ถูกต้อง	-opd อายุรกรรม/ห้องlab -ห้องฉุกเฉิน -คลินิกเขลางค์	-อยู่ในช่วงระหว่างการทดลองใช้ระบบ kiosk พบปัญหาในการเชื่อมต่อข้อมูลlab แก้ไขโดยทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งผล.ตรวจlab -ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆ -ตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วยที่รอตรวจเป็นระยะๆ -ได้ใช้โทรศัพท์ในการปรึกษาข้อมูลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้ผู้ป่วยเข้าใจว่าเล่นโทรศัพท์: เพิ่มเติมการให้ข้อมูล -ตรวจสอบการบันทึกประวัติผู้ป่วยให้ถูกต้องและทบทวนต่อเนื่องทุกครั้ง
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 6 ราย

ชื่นชม (1ราย) – ตึกศัลยกรรมดูแลเอาใจใส่คนไข้ดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (1 ราย)</p> <p>- กิริยาไม่เหมาะสม (กวาดขยะใกล้โต๊ะนั่งทานข้าวของผู้มารับบริการ เมื่อหักแล้วยังกวาดต่อและทำสีหน้าไม่พอใจ)</p>	-งานดูแลสวน	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p>
<p>2. <u>ระบบบริการ</u> (2 ราย)</p> <p>-การประสานส่งผลป.ไปตรวจlabที่รพช. และให้นำผลมาพบแพทย์ตามนัด แต่ รพช.ไม่ได้ติดตามผลป.ไปตรวจlab ทำให้ไม่มีผลตรวจมาพบแพทย์ในวันนัด (ไม่ได้ทำการยืนยันย้ำกับรพช.)</p> <p>-ผป.ถูกงูพิษกัดได้รับการดูแล+ส่งต่อล่าช้า</p>	<p>-TB clinic</p> <p>-ห้องฉุกเฉิน/หอผู้ป่วยปรานีเวชศาสตร์</p>	<p>-ทบทวนเหตุการณ์</p> <p>-ให้ทำการยืนยัน/ตรวจสอบซ้ำกับรพช. ทุกครั้งกรณีมีการประสานงาน</p> <p>-ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยถูกงูกัดโดยทีมดูแลผู้ป่วยและนำสู่การปฏิบัติ</p>
3. <u>อื่นๆ</u> (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม (1 ราย) -ตึกพิเศษให้บริการดูแลผู้ป่วยดี+ให้คำแนะนำดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านFB1,ศูนย์ดำรงธรรม1)	- ห้องฉุกเฉิน	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ -ตอบผลการสอบข้อเท็จจริงส่งให้สสจ.ลป.เพื่อเสนอต่อศูนย์ดำรงธรรมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้รับบริการ -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1 ราย) -ประสานงานล่าช้า รอadmitนาน	-opd ศัลยกรรม	-รอadmitนานเนื่องจากหออผู้ป่วยศัลยกรรมเตียงเต็ม รอจำหน่ายผู้ป่วยเดิม -รอเจาะเลือด,CXR,EKG แก้ไข-ประสานศูนย์admitเพื่อหาเตียงให้ผู้ป่วย,ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบข้อมูลเป็นระยะๆ
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (1ราย) – opdศรีเกาะคา:สถานที่สะอาด, เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม	-ห้องทะเบียน	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงพบว่าเหตุการณ์เกิดช่วง7น.มีผู้รับบริการจำนวนมากที่มีพนักงานรับบัตร1คน/ให้ประสานพยาบาลประจำจุดช่วยดูแล -กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (2 ราย) -แพทย์มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในล่าช้า	-ตึกพิเศษ (1) -ตึกศัลยกรรม(1)	- ประสานหัวหน้าเวรรับทราบและรายงานแพทย์เวร พบปัญหาตึกพิเศษเกิดในวันหยุด แพทย์เจ้าของไข้ต้องตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วยหลายจุด ในวันดังกล่าวแพทย์กำลังตรวจอาการผู้ป่วยICU -ตึกศัลยกรรมรอนานเนื่องจากแพทย์ติดทำผ่าตัดผู้ป่วย -ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติรับทราบ+เข้าใจ - ควรติดตามแพทย์และแจ้งข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติรับทราบหากแพทย์ไม่มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยตามเวลา
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม (2ราย) – คลินิกเขลาองคืให้บริการดี พูดกับคนไข้ดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ