

รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ

รอบ ๑๒ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

โรงพยาบาลเกาะคา จ.ลำปาง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2566 - 31 สิงหาคม 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
เม.ย.-65	5	1	3	0
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	38	17	17	0

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 38 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 17 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 17 ราย

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (4ราย)</p> <p>-พูดไม่ดีใช้คำพูดไม่เหมาะสม (3ราย-facebook2)</p> <p>-รับเรื่องทำแผล (1ราย)</p>	<p>- ตึกศัลยกรรม</p> <p>- ตึกกรูมาชมพู่</p> <p>- ห้องเก็บเงิน</p> <p>- ห้องทำแผล</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ให้คำแนะนำขั้นตอนบริการ</p> <p>-ให้บริการทำแผลอย่างถูกเทคนิค</p> <p>-อธิบาย+ให้คำแนะนำเรื่องการดูแลแผลแก่ผู้รับบริการทุกราย</p>
<p>2. <u>ระบบบริการ</u> ( - ราย )</p> <p>-</p>		
<p>3. <u>อื่นๆ</u> ( 1ราย)</p> <p>-ห้องนำผู้ป่วยมีน้อย</p>	<p>-หอผู้ป่วยศัลยกรรม</p>	<p>-หอผู้ป่วยมีห้องน้ำ2ฝั่งๆละ3ห้องรวม6ห้อง</p> <p>-เพิ่มเติมการให้ข้อมูล+การแนะนำสถานที่แก่ผู้ป่วยและญาติ</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม -พยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมพูดดี ทำงานได้ดี (1 ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2565

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

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

สิ้นชม -


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

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (2ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสสจ.1,FBรพ.1)</p>	<p>-แพทย์ศัลยกรรมกระดูก</p> <p>-ตึกกรรมาปราณีเวชชาภิรักษ์</p>	<p>- ทีมรับเรื่องร้องเรียน+นิติกรสสจ.ลำปาง ประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ร่วมกับผู้ถูกร้องเรียนและทีมรับเรื่องร้องเรียนรพ.เกาะคา+ตอบกลับข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน</p> <p>-หัวหน้างานตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>-แจ้งให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูดที่เหมาะสมและชัดเจน หลีกเลี่ยงการปะทะกับผู้รับบริการ</p>
<p>2.ระบบบริการ ( 2 ราย )</p> <p>1-การประเมินคนไข้/การเข้าถึงบริการไม่เหมาะสม</p> <p>-ไม่มีจนท.labอยู่ประจำจุดบริการ</p> <p>-การตอบสนองรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ล่าช้า</p> <p>2.ส่งตรวจสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อการชำระเงิน+การค้างชำระค่ารักษาของศพ.</p>	<p>-OPD+ER</p> <p>-ชั้นสูตร</p> <p>-ทีมประชาสัมพันธ์+สื่อสังคมออนไลน์</p> <p>-เวชระเบียน+งานเรียกเก็บ</p>	<p>-ทบทวนวันที่ 7 ธ.ค.65 ผลการทบทวน+แนวทางแก้ไขดังเอกสารแนบ</p> <p>-เวชระเบียน+งานเรียกเก็บทบทวนแนวทางการให้สิทธิการรักษาและการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายให้ถูกต้อง</p>
<p>3.อื่นๆ ( 1ราย)</p> <p>-ผู้รับบริการจอดรถทับเส้นสัญญาณห้ามจอดบริเวณหน้ารพ. ส่งผลกีดขวางทางเดินรถคนอื่นๆ</p>	-	<p>-ประสานรพ.ตรวจเยี่ยมเป็นระยะ</p> <p>-ประสานสภ.เกาะคาเรื่องเส้นทางจราจร เนื่องจากเป็นพื้นที่นอกโรงพยาบาล</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม -

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ 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(ตึกสี่สี่ม)</p> <p>-พนักงานทำความสะอาดตึก พิเศษ</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของ เหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทาง พฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่ เหมาะสม</p> <p>-ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล+ ตักเตือน</p>
<p>2.ระบบบริการ ( 2 ราย )</p> <p>-ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน ถูกสอบถามเรื่องสิทธิการรักษา,แจ้งให้ ไปรักษาที่รพ.ที่มีสิทธิการรักษาอยู่และ มีการส่งผู้ป่วยไป-มาระหว่างห้อง ฉุกเฉินและแผนกผู้ป่วยนอก</p>	<p>-OPD+ER</p>	<p>-ทบทวนวันที่ 23 ม.ค.66 ผลการ ทบทวน+แนวทางแก้ไขตั้งเอกสารแนบ</p> <p>-ทบทวนการให้บริการของบุคลากรทาง การแพทย์แก่ผู้รับบริการอย่างปลอดภัย ตามสภาวะอาการเจ็บป่วย</p> <p>-ให้มีการคัดกรองผู้ป่วยโดยจนท.พยาบาล ให้ได้100%</p> <p>-หน่วยงานประกันให้ความรู้เรื่องแนว ทางการให้สิทธิการรักษาพยาบาล</p> <p>-ทบทวนการบันทึกเวชระเบียนให้ ครบถ้วนถูกต้อง ครอบคลุมทุกประเด็น</p>
<p>3.อื่นๆ ( 1ราย)</p> <p>-ไม่มีโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับญาติที่มารอ เยี่ยมผู้ป่วย</p>	<p>-ตึกศัลยกรรมรวม</p>	<p>-จัดหาชุดมานั่งให้ญาติผู้ป่วยบริเวณลาน หน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมรวมแล้ว</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

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

- ตึกศัลยกรรมรวมสะอาดดีมาก / ห้องนำผู้ป่วยตึกกรุณาชมพู่สะอาดดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม -ใช้คำพูดแนะนำไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านFBรพ.1, โทรฯศูนย์ร้องเรียน1)	-กรรณปราณีเวชชารักษ์ - opd ศัลยกรรม	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ -กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียดต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม -ให้มีการประเมินผู้รับบริการก่อนให้คำปรึกษาทุกครั้งเพื่อกำหนดขอบเขตของการให้คำปรึกษา
2.ระบบบริการ ( 2 ราย ) -ล่าช้า รอนานที่จุดนัดหลังพบแพทย์  -ไม่มีน้ำดื่มบริการผู้ป่วยหลังกินยา	-opd อายุรกรรม  -ห้องฉุกเฉิน	-จัดให้มีজনท.ช่วยจุดนัดเพิ่ม1คน -ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆ -ให้จุดบริการที่มีการstatelyให้ผู้ป่วยเบื่อน้ำดื่มสำรองไว้ทุกหน่วยงาน
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม (2ราย) – งานบริการอาหารรสชาติอร่อย มาตรฐานเวลา

-แผนก opd อายุรกรรม ให้บริการตั้งแต่รับผู้ป่วยจนถึงพบแพทย์ได้รวดเร็ว, พยาบาลให้คำแนะนำดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (2ราย)</p> <p>- พุดไม่ดี 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. <u>ระบบบริการ</u> ( 1 ราย )</p> <p>- ไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการทันตกรรม(โทรฯจองคิวไม่ได้+ เมื่อมายืนบัตรพบว่าคิวเต็ม)</p>	<p>- ทันตกรรม</p>	<p>- ปรับปรุงระบบการนัดคิวบริการ</p>
<p>3. <u>อื่นๆ (-)</u></p>	<p>-</p>	<p>-</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม -

(ลงชื่อ).....<sup>ML</sup>ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ




สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (3ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี ใช้คำพูดแนะนำไม่เหมาะสม</p>	<p>-จุดคัดกรองตึกหลวงฯ</p> <p>-แพทย์คลินิกเขลาองค์</p> <p>-จุดซักประวัติศรีเกาะคา</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ให้มีการประเมินผู้รับบริการก่อนให้คำปรึกษาทุกครั้งเพื่อกำหนดขอบเขตของการให้คำปรึกษา</p>
<p>2.ระบบบริการ ( 3 ราย )</p> <p>-ล่าช้า</p> <p>-ผป.เด็กมาตรวจแผลหลังเจาะหนองจนท.ส่งรอพบหมอเด็กทำให้เสียเวลารอนาน</p> <p>-มาตรวจ5น.ให้รอดตรวจ opd</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

ขึ้นชม -

(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) – ดึงศักยภาพดูแลเอาใจใส่คนไข้ดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) - กิริยาไม่เหมาะสม (กวาดขยะใกล้โต๊ะนั่งทานข้าวของผู้มารับบริการ เมื่อพักแล้วยังกวาดต่อและทำสีหน้าไม่พอใจ)	-งานดูแลสวน	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ -กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ ( 2 ราย ) -การประสานส่งผล.ไปตรวจlabที่รพช. และให้นำผลมาพบแพทย์ตามนัด แต่ รพช.ไม่ได้ติดตามผล.ไปตรวจlab ทำให้ไม่มีผลตรวจมาพบแพทย์ในวันนัด (ไม่ได้ทำการยืนยันย้ำกับรพช.) -ผล.ถูกงูพิษกัดได้รับการดูแล+ส่งต่อล่าช้า	-TB clinic  -ห้องฉุกเฉิน/หอผู้ป่วยปราณี้ เวชชาภิรักษ์	-ทบทวนเหตุการณ์ -ให้ทำการยืนยัน/ตรวจสอบซ้ำกับรพช. ทุกครั้งกรณีมีการประสานงาน  -ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยถูกงูกัดโดยทีมดูแลผู้ป่วยและนำสู่การปฏิบัติ
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม(1ราย) -ตึกพิเศษให้บริการดูแลผู้ป่วยดี+ให้คำแนะนำดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (2 ราย) - พุดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านFB1, ศูนย์ดำรงธรรม1)	- ห้องฉุกเฉิน	- หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ - ตอบผลการสอบข้อเท็จจริงส่งให้สสจ. ลป. เพื่อเสนอต่อศูนย์ดำรงธรรมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้รับบริการ - กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2. <u>ระบบบริการ</u> ( 1 ราย ) - ประสานงานล่าช้า รอ admit นาน	- opd ศัลยกรรม	- รอ admit นานเนื่องจากทอผู้ป่วย ศัลยกรรมเตียงเต็ม รอจำหน่ายผู้ป่วยเดิม - รอเจาะเลือด, CXR, EKG แก้ไข- ประสานศูนย์ admit เพื่อหาเตียงให้ผู้ป่วย, ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบข้อมูลเป็นระยะๆ
3. <u>อื่นๆ</u> ( - )	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (1 ราย) – opd ศรีเกาะคา:สถานที่สะอาด, เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2566

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

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม (2ราย) – คลินิกเขลาองศ์ให้บริการดี พูดกับคนไข้ดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



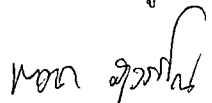
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา วัน/เดือน/ปี : ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖)</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖)</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : เผยแพร่ทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลเกาะคา <a href="http://www.kokhahospital.go.th">http://www.kokhahospital.go.th</a></p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายกิติพงษ์ บำเพ็ญ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายสิทธิกร สองคำชุม) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางสาวกาญจนา สุวรรณ) เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์ วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	