

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2567

เดือน 1 ตุลาคม 2566 - 25 มีนาคม 2567

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-66	1	1	0	0
พ.ย.-66	2	1	0	1
ธ.ค.-66	2	1	1	0
ม.ค.-67	4	2	2	0
ก.พ.-67	3	1	1	1
มี.ค.-67	2	1	0	1
รวม	14	7	4	3

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 7 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 4 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 3 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค


ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. พุดติกรรมบริการ (1ราย) - พุดไม่เพราะ	- ตักคัลยกรรม	- กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพุดติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพุดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กริยาที่ เหมาะสม
2. ระบบบริการ ( - )	-	-
3. อื่นๆ ( - )		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ชื่นชม (2ราย) – ตักคัลยกรรมสะอาด , พยาบาลดูแลดี (2ราย)


  
 (ลงชื่อ).....ผู้รายงาน  
 (นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) - พูดไม่สุภาพ เสียงดัง (ร้องเรียนสปสช.)	-ห้องทำแผล	-ทบทวนกรณีที่เกิดขึ้นพบว่าเป็นการ ท้าทายด้วยความรู้จักคุ้นเคยจึงเสียงดัง -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้ภาษาที่ เหมาะสม
2.ระบบบริการ ( - ) -	-	-
3.อื่นๆ ( 1ราย) -จอแสดงรายชื่อผู้ป่วยไม่มีชื่อขึ้น หน้าจอ	-ตึกศัลยกรรม	-ประสานหอผู้ป่วยรับทราบและทำการ ตรวจสอบทุกวัน หากพบปัญหาให้ ประสานงานIT

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (3ราย) – ตึกศัลยกรรมให้บริการ+ให้คำแนะนำดี ใช้คำพูดที่ดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการสอบถาม คนไข้ต่างอำเภอว่าทำไมมารักษาที่รพ. เกาะคา	-ห้องฉุกเฉิน	-ชี้แจงการเข้ารับบริการ ผู้ป่วยสามารถ เข้าถึงบริการได้จากสถานบริการทุกแห่ง -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่ เหมาะสม
2.ระบบบริการ ( 1 ราย ) -รอทำแผลนาน ไม่สนใจผู้ป่วย (ผป.รอ อยู่ในม่านนาน1ชั่วโมง)	- ห้องทำแผล	- หน่วยงานทบทวนการดูแลผู้ป่วย -กรณีทำแผลเสร็จแล้วให้เปิดม่านกันทุก ครั้ง
3.อื่นๆ ( - )		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (-ราย) -



(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พูดไม่ดี/กิริยาไม่เหมาะสม	-ห้องเก็บเงิน1ราย -พยาบาลไม่ระบุดูบริการ1	-ทบทวนเหตุการณ์และให้คำแนะนำโดยหัวหน้างาน -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ ( 2 ราย) - รอนาน(รอรับใบนัดหลังตรวจ  -ญาติร้องเรียนต่อสปสช.เรื่องการเยียวยาและการดูแลต่อเนื่องกรณีผู้ป่วยเด็กมีภาวะแทรกซ้อนหลังการทำ CTเมื่อ 9มีค.2564	- opd อายุรกรรม  -ทีมดูแลผู้ป่วย+ทีมปฐมภูมิ	- จัดเจ้าหน้าที่จุดซักประวัติช่วยจุดนัดในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน -แยกรับใบนำทางระหว่างผู้ป่วยมีนัดและไม่มีนัด,กรณีผู้ป่วยไม่มีนัดให้ส่งรับยาได้เลย -ติดตามเยี่ยมอาการผู้ป่วยที่บ้านและทำความเข้าใจกับมารดาและผู้ดูแลเรื่องแนวทางการรักษา+เยียวยา ดังนี้ *จัดรถรับผ.ป.มาทำกิจกรรมบำบัด+กายภาพบำบัดที่รพ.เกาะคาสัปดาห์ละ2 ครั้งและที่รพ.เวชชาภิรักษ์เดือนละ2ครั้ง *เยี่ยมบ้านสัปดาห์ละ1ครั้ง *สนับสนุนนมเสริมตามเกณฑ์อายุมารดาและผู้ดูแลพึงพอใจ
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม (2ราย) – ตึกศัลยกรรมสะอาด ,พยาบาลดูแลดี (2ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พฤติกรรมก้าวร้าว พูดไม่ดี	-ตึกกรรณฯมพ	-สอบถามข้อมูลข้อเท็จจริงจากผู้ปฏิบัติ และทำการตักเตือนโดยหัวหน้างาน -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่ เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1ราย ) -กรณีผู้ป่วยเด็กอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์มีบาดเจ็บใบหน้าต่อมา สูญเสียการมองเห็นญาติติดใจประเด็น -วินิจฉัยล่าช้า -ส่งต่อไม่เหมาะสม(ล่าช้า+ไม่มีรถ นำส่ง) -ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา	- หอผู้ป่วยศัลยกรรม	- ประชุมชี้แจงให้ข้อมูลแก่ครอบครัว ผู้ป่วย ได้โอกาสพัฒนาในเรื่อง *แนวทางการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บบริเวณ ใบหน้าให้เหมาะสมและส่งต่อรวดเร็ว *การส่งต่อโดยจัดให้มีรถส่งต่อกรณีผู้ป่วย ในที่เป็นเด็กทุกราย *การให้ข้อมูลการรักษาที่ครบถ้วนพร้อม ทั้งให้ผู้รับข้อมูลเช่นรับทราบการให้ข้อมูล ทุกครั้ง -ประสานขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นฯ (ม.41)
3.อื่นๆ ( 1ราย ) -จนท.ถือคประตู่ไม่ให้พบ.เข้าพบ แพทย์+มีการถ่ายภาพผู้รับบริการ (ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม)		ทบทวนในจุดบริการ(ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูก)พบว่าไม่ได้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ในรพ.แต่เกิดที่คลินิกส่วนตัว -ทำการชี้แจงและตอบกลับศูนย์ดำรง ธรรมรับทราบ

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม (-) -

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พูดไม่เพราะ	-ตึกพิเศษ	-กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่ เหมาะสม
2.ระบบบริการ ( - )	-	-
3.อื่นๆ ( 1 ) -พนักงานทำความสะอาดห่อผู้ป่วยตึก ศัลยกรรม นำอุปกรณ์พื้นมาแช่และ ซักล้างในอ่างล้างมือ	-พนักงานทำความสะอาด	-หน่วยงานพัสดุประสานแจ้งบริษัทให้ เปลี่ยนภาชนะในการซักล้างให้เหมาะสม ห้ามซักล้างในบริเวณดังกล่าว

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ : ควรเพิ่มซ็อนส้อม+รองเท้าเปลี่ยนในห้องน้ำของตึกพิเศษ

ชื่นชม (1ราย) – พนักงานบริการด้านอาหาร+เก็บขยะบริการดีมาก ยิ้มแย้มพูดไพเราะ (ตึกพิเศษ)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ