



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๕๖๗

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) แผนงานที่ ๑๑ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข)

ข้อเท็จจริง

ในแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปี ๒๕๖๔ ในส่วนของ EB ๒ ได้กำหนดให้หน่วยงาน จัดทำรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง กันยายน ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำบันทึกข้อความสรุปผลรายงานดังกล่าวข้างต้นนี้ไป เผยแพร่ในเว็บไซต์ www.kokhahospital ของโรงพยาบาลเกาะคา ต่อไป

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- รับทราบ

- อนุมัติ

(นางสุมิตรา โยธา)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา

ประจำปีงบประมาณ 2563

เดือน ตุลาคม 2562 - กันยายน 2563

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนทั่วไป/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อาคารสถานที่
ต.ค.-62	12	3	9	0
พ.ย.-62	7	1	6	0
ธ.ค.-62	5	1	4	0
ม.ค.-63	9	1	8	0
ก.พ.-63	3	1	2	0
มี.ค.-63	4	2	0	2
เม.ย.-63	8	1	2	5
พ.ค.-63	5	3	1	1
มิ.ย.-63	3	1	2	0
ก.ค.-63	5	2	2	1
ส.ค.-63	6	4	2	0
ก.ย.-63	2	1	1	0
รวม	69	21	39	9

ข้อร้องเรียนทั่วไป/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 64 ครั้ง จำแนกเป็นประเภทดังนี้

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 16 ครั้ง
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 39 ครั้ง
3. ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ จำนวน 9 ครั้ง

สรุปข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2562

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (3 ราย) - พุดไม่ดี 3 ราย	- องค์กรแพทย์ ,ER ,OPD เด็ก จุดละ 1 ราย	- ให้นหน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตกเดือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2. <u>ระบบบริการ</u> (9 ราย) 2.1 รอนาน 7 ราย 2.2 ระบบการบริการผู้ป่วย 2 ราย 2.2.1 ทำหมันหญิงเมื่อปี 2559 แล้ว ตั้งครรภ์ในปี 2562 = 1 ราย 2.2.2 มารับบริการครอบฟันเมื่อ เดือนสค.62หลังจากนั้นมีเสียวฟันมาก เคี้ยวอาหารไม่ได้ มาตรวจซ้ำ+ได้ เอกซเรย์พบว่ารากฟันไม่ดีจึงนัดมา เจาะครอบฟันเพื่อรักษารากฟัน	- คลินิกNCD 3 ราย - OPD อายุรกรรม /OPD เด็ก /X-ray / ไม่ระบุจุด บริการ จุดละ 1 ราย - PCTสูติกรรม - ทันตกรรม	ทบทวน+ปรับระบบบริการโดย 1.NCD : จัดเพิ่มพยาบาลที่จุดนัดในเวลา 10.00น.อีก1คน รวมเป็น 2 คน 2.ให้พยาบาลจุดซักประวัติมาช่วยจุดนัด หลังผู้ป่วยซักประวัติเริ่มหมด 3..ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิก บริการทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การ ให้บริการอย่างเหมาะสม 1.ทบทวนกรณีผู้ป่วยโดยPCTสูติกรรม 2.ขอรับการชดเชย ม.41 ได้รับการชดเชย 100,000 บาท - .หน่วยงานทันตกรรมทบทวนกรณีผู้ป่วย และให้คำอธิบายเพิ่มเติมเรื่องอาการและ แผนการรักษา

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 12 ราย (ช่องทาง: ผ่านผู้รับความคิดเห็น 5 ราย,ผ่านสื่อเฟสบุ๊ค 5 ราย,ผ่าน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์2ราย)

ชื่นชม 3 ราย

- 1.แพทย์+พยาบาลห้องตรวจกระดูกเอาใจใส่ผู้ป่วยดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการดี (1ราย)
- 2.แพทย์+พยาบาล+จนท.งานผู้ป่วยนอกพูดกับผู้ป่วยดี บริการดี+เป็นกันเอง (1ราย)
- 3.รพ.สะอาด สะดวก บริการดี (ไม่ระบุจุดบริการ 1 ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - 1.พูดไม่ดี 1 ราย	- ห้องเก็บเงิน	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ 5 ราย 2.1 ลำช้า รอนาน 3 ราย 2.2 ระบบคิว 2 ราย 3.อื่นๆ : อาหารผู้ป่วยรสชาติไม่อร่อย+ ปริมาณเนื้อมีน้อย	- คลินิกไต 2 ราย (แพทย์ไป ประชุม) - คลินิกOPDนอกเวลา 1 ราย-ส่งไปเช็คตัวที่ERแล้วรอนาน) -คลินิกNCD 2 ราย (บริหาร จัดการไม่ดี1,มีการรับแจ้งจอง คิว1) - โภชนาการ (1ราย)	1.ประสานแจ้งในองค์กรแพทย์เรื่องแนว ทางการจัดแพทย์ช่วยตรวจกรณีมีแพทย์ ลา/ประชุม 2.ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิกบริการ ทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การให้บริการ อย่างเหมาะสม ประเมินอาการผู้ป่วย หากมีอาการเปลี่ยนแปลง+จำเป็นต้องพบ แพทย์เร่งด่วนให้ส่งพบแพทย์รายอื่นก่อน (ผู้ป่วยได้รับการตรวจครบทุกราย15น.) 1.ให้หน่วยงานที่ส่งผู้ป่วยไปทำหัตถการมี การประสานส่งต่อกัน/เขียนสัญลักษณ์ติด ให้สังเกตได้ชัดเจน) 1.ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ และเข้าใจระบบการจัดคิวบริการ 2.พิจารณาความฉุกเฉินเร่งด่วนประกอบ 3.ไม่มีบุคลากรรับแจ้งจองคิวแต่อย่างใด 1.ทบทวนการจัดบริการอาหารที่ได้เกณฑ์ มาตรฐาน+ให้มีการประเมินตามแนวทาง

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 7 ราย

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

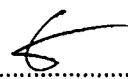
สรุปข้อร้องเรียน เดือนธันวาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (1 ราย) 1. พุดไม่สุภาพ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้	- องค์กรแพทย์	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitor พฤติกรรมบริการรายบุคคล - พิจารณา workload ของผู้ให้บริการ
2. <u>ระบบบริการ</u> (4 ราย) 2.1 รอรับบริการนานมากที่คลินิกโรค ไต 2.2 ไม่สนใจให้บริการผู้ป่วย 2 ราย	- คลินิกไต (2 ราย-มา 8 น.รอ ถึง 15 น. ยังไม่ได้พบแพทย์) - ตึกปราณี 1 ราย , กายภาพบำบัด 1 ราย	1. ทบทวนพบว่าในวันดังกล่าวมีอายุร แพทย์ 1 ห้อง(ไปประชุม 1 คน)ตรวจ ทั้งผ.ป.อายุรกรรมทั่วไปและผ.ป.ไตเรื้อรัง ตัดผู้ป่วยรอป่วย 16 ราย ตรวจเสร็จ 15.30น. 2. ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิกบริการ ทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การให้บริการ อย่างเหมาะสม ประเมินอาการผู้ป่วย หากมีอาการเปลี่ยนแปลง+จำเป็นต้องพบ แพทย์เร่งด่วนให้ส่งพบแพทย์รายอื่นก่อน - หน่วยงานทบทวนการให้บริการแก่ผู้ป่วย ตามแนวทาง

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม 2 ราย : 1. ตึกปราณีบริการดี รวดเร็ว ,สถานที่สะอาด

2. พยาบาลห้องกระดูกดูแลผู้ป่วยดีมาก พุดดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนมกราคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) 1. พุดตะคอก+ใส่อารมณ์กับผู้ป่วย	- พยาบาลห้องตรวจกระดูก	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ (8 ราย) 2.1 ทารกคลอดติดไหล่หลังจากนั้นมี อาการยกแขนขวาไม่ขึ้น (มารดาร้อง ต่อศูนย์ดำรงธรรม) 2.2 การแจกคิวผู้ป่วยNCD ขอให้วาง กล่องรับบัตรคิวเหมือนระบบเดิม เนื่องจากสะดวกกว่าและไม่ขรุขระ 2.3 มีการย้ายผู้ป่วยนอนยามวิกาล (02.00น) ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้พักผ่อน 3.อาคาร-สถานที่ 1 ราย -อากาศไม่ถ่ายเทและร้อนเนื่องจากปิด บานเกล็ดหน้าต่างเพราะมีการตาก กระโถนและอุปกรณ์ทำความสะอาด บริเวณระเบียงตึก	- PCTสูติกรรม - คลินิกNCD (6ราย) - ไม่ระบุหอผู้ป่วย 1 ราย - ตึกกรุณา 1 ราย	1.PCTสูติกรรมทบทวนแนวทางการช่วย คลอดติดไหล่/การให้ข้อมูลแก่ญาติและ การบันทึกการรับทราบการให้ข้อมูล/การ ประเมินน้ำหนักทารกในครรภ์/ติดตาม เยี่ยมบ้านใกล้ชิด 2.ขอรับการชดเชยตามมาตรา41 1.อธิบายชี้แจงข้อดีของระบบคิวแบบใหม่ ให้ผู้ป่วยเข้าใจ / ยกตัวอย่างให้เห็น ชัดเจน 2.ทบทวนการปฏิบัติตามแนวทางการย้าย ผู้ป่วย ,วางแผนย้ายเตียงล่วงหน้าให้ ชัดเจน อธิบายทำความเข้าใจต่อผู้ป่วย และญาติทุกราย 1.เปิดพัดลมระบายอากาศให้ทั่วถึง 2.จัดระเบียบ 5 ส,จัดจุดตากกระโถนและ อุปกรณ์ทำความสะอาดให้เหมาะสม

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 9 ราย

ชื่นชม 3 ราย 1.ตึกผู้ป่วยศัลยกรรมรวมให้บริการดี (1 ราย)

2.ทพ.กฤษฎากร ตรวจรักษาและให้คำอธิบายอย่างดี (1ราย)

3.ระบบคิวแบบใหม่ของ NCD บริหารจัดการได้ดี (1ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

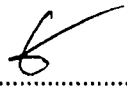
สรุปข้อร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) 1.พูดไม่ดีแสดงกิริยาดูหมิ่น ผู้รับบริการ	- ชั้นสูตร	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ 1.รอแพทย์นาน 2 ราย (แพทย์มาตรวจเช้า 1 ราย,แพทย์ตรวจ เช้า 1 ราย)	- ห้องตรวจอายุรกรรม (องค์กรแพทย์)	1.แผนกผู้ป่วยนอกประสานเลขาแพทย์ กรณีไม่มีแพทย์มาออกตรวจตามเวลา 2.ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิกบริการ ทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การให้บริการ อย่างเหมาะสม ประเมินอาการผู้ป่วย หากมีอาการเปลี่ยนแปลง+จำเป็นต้องพบ แพทย์เร่งด่วนให้ส่งพบแพทย์รายอื่นก่อน

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม 2 ราย

1. แพทย์+พยาบาล+ผู้ช่วยเหลือคนไข้ตึกพิเศษ ดูแลผู้ป่วยดี+เป็นกันเอง
2. จนท.ตึกพิเศษ+ผู้บริการอาหารให้บริการดี ทักทายดี อาหารอร่อย (1ราย)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนมีนาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2 ราย) 1.พูดไม่ดีแสดงกิริยาดูหมิ่นผู้รับบริการ	- ห้องยา 1 ราย - ห้องฉุกเฉิน 1 ราย	- ให้งานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ - ไม่มี		
3. อื่นๆ (2 ราย) 3.1 ไมโครโฟนของห้องยาตึกหลวงลำปางมีเสียงอื่นดังแทรกเวลาเปิดใช้งาน 3.2 ถังดับเพลิงควรมีฝาครอบ/ปิดปลายสายดับเพลิงเพื่อป้องกันมีสิ่งไปอุดตัน	- ห้องยาตึกหลวงลำปาง - ตึกปราณี	- ประสานแจ้งซ่อม→ใช้งานได้ปกติ - ให้มีการตรวจสอบตามแผนของทีม และตรวจเช็คประจำวันโดยหน่วยงาน

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 1 ราย

- ทีมแพทย์และพยาบาลตึกปราณีทำงานดีมาก ให้การรักษาตามมาตรฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนเมษายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) 1.พฤติกรรมบริการ(พูดไม่ติดต่อกับผู้ป่วย ปฏิเสธผู้ป่วย)	- องค์กรแพทย์(กระดุก)	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตกเดือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ผลป.มีภาวะแทรกซ้อนหลังใส่ท่อ ช่วยการหายใจ (ruptured trachea) 2.2 แพทย์มาตรวจที่ตึกนอนเช้า 1 ราย (มานอน02น.,พ.มาดูอาการ 17น.)	- PCTอายุรกรรม - ตึกศัลยกรรม	- ทบทวนการดูแลผู้ป่วยโดยทีม PCT อายุรกรรม - ขอรับการชดเชย ม.41 - หัวหน้าเวรรายงานแพทย์และให้ แผนการรักษาก่อนแล้วและเพิ่มการให้ ข้อมูลแก่ผู้ป่วย
3.อื่นๆ 5 ราย 3.1 จนท.เขียนข้อความที่ไม่เหมาะสม/ ข้อมูลอันเป็นเท็จลงในสื่อsocial ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น(2ราย) 3.2 น้ำดื่มสำหรับผู้ป่วยห้องพิเศษไม่ เพียงพอ 2 ราย 3.3 รองเท้าสำหรับเปลี่ยนใส่เข้าห้อง พื้นมีขนาดเล็ก ใส่ไม่ได้ 1 ราย	- จนท.ตึกศัลยกรรม 1 - พนักงานขับรถยนต์ 1 - ห้องพิเศษ (2ราย) - ทันตกรรม 1 ราย	1.แจ้งให้จนท.ผู้เขียนทำการลบข้อความ ออกจากสื่อ 2.ตกเดือนเป็นทางการในนามรพ.ให้ หัวหน้างาน,หัวหน้าฝ่ายร่วมลงนาม 3.ทำประกาศรพ.ห้ามการกระทำลักษณะ นี้ 4.ติดต่อขอโทษ/ขออภัยต่อผู้ถูกละเมิด โดยเจ้าตัว หัวหน้างานและหัวหน้าฝ่าย -ประสานหน่วยจัดซื้อรับทราบ+จัดหาให้ เพียงพอ -หน่วยงานทันตกรรมประสานหน่วย จัดซื้อรับทราบ+แก้ไข

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 ราย

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 3 ราย 1.1 พุดไม่ดี (2 ราย) 1.2 ภิรยาไม่สุภาพอารมณ์ค่อนข้างรุนแรง (1ราย)	- ห้องคลอด 1 ราย - ตึกศัลยกรรม 1 ราย - ชั้นสูตร	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล -สรุปผลการทบทวนแจ้งผู้ร้องฯ
2.ระบบบริการ 1 ราย - การจองคิวทันตกรรมไม่สะดวกเนื่องจากจำกัดปริมาณคนไข้	- ทันตกรรม	1.ประชาสัมพันธ์ข้อจำกัดการให้บริการทันตกรรมผ่านสื่อต่างๆเนื่องจากอยู่ในระหว่างปรับปรุงห้อง 2.ทันตกรรมเปิดระบบนัดออนไลน์
3.สิ่งแวดล้อม 1 ราย - จุดจอดรถรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าห้องฉุกเฉินมีรถมาจอดแทรก ทำให้เปิดประตูรถโดนกัน	- งานสิ่งแวดล้อม	-จัดให้มีรปภ.ดูแลเรื่องเส้นทางเดินรถ+ที่จอดรถ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย (ผ่านสื่อfacebook3ราย,ได้รับความคิดเห็น2ราย)

ชื่นชม 1 ราย : ตึกพิเศษให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

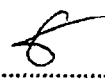
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน มิถุนายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 1 ราย - ไม่สนใจผู้ป่วย ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสสจ.ลำปาง)	- องค์กรแพทย์	- ได้ทำการประชุมทบทวนระหว่าง ตัวแทนแพทย์/กลุ่มงานปฐมภูมิฯ/จิตเวช และผู้รับบริการ เมื่อ 9 ก.ค.63 และออกเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามในวันที่ 31 ก.ค.63 - สรุปผลการแก้ไขเสนอสสจ.ลำปาง
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ระบบการจ่ายยาผู้ป่วยเรื้อรังที่บ้าน ผู้ป่วยไม่ได้รับยาตามที่ได้แจ้งไว้ 1 ราย (ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์) 2.2 ถูกเปิดเผยประวัติการรักษา (1 ราย)	- คลินิกโรคเรื้อรัง - จนท.งานชั้นสูตร	- ทบทวนแนวทางการจ่ายยาที่บ้าน, การสื่อสารกับผู้รับบริการและออกเยี่ยมบ้าน ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ - ทบทวนโดยทีมที่เกี่ยวข้องเมื่อ 3 ก.ค. 63 พบว่าไม่ได้มีการเปิดเผยประวัติการรักษาตามที่ผู้ร้องเข้าใจ
3. อื่นๆ -		

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม - ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน กรกฎาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - พุดไม่ตี (ผ่านwebsiteรพ.1,ได้รับ ความคิดเห็น1)	- OPD ทัวไป 2 ราย	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ 2 ราย 1.2 ลำช้า+รอนาน 2 ราย	- จุดรับบัตรและจุดออก ใบนัด NCD	-เพิ่มจนท.หมุนเวียนในช่วงเวลาเร่งด่วน 1 คน
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม - ห้องน้ำตักทันตกรรมมีกลิ่นเหม็น	- ทันตกรรม 1 ราย	- ประสานพนักงานทำความสะอาด รับทราบและเพิ่มรอบในการดูแล

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย

* ข้อเสนอแนะ 2 ราย

1. ควรเพิ่มที่นั่งรอตรวจOPD
2. ควรมีการให้ข้อมูล/แผ่นพับรายละเอียดการตรวจสุขภาพ

**คำชม 4 ราย

- 1.แพทย์+จนท.NCD clinic เป็นกันเองดี (2 ราย)
- 2.ห้องตรวจสุขภาพพุดตี กิริยาสุภาพ(1ราย)
- 3.ตึกพิเศษดูแลผู้ป่วยดี อธิบายดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน สิงหาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 4 ราย - พุดไม่ดี,แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	- ห้องคลอด ,ห้องบัตร, ห้องเก็บเงิน,ห้องเจาะเลือด แห่งละ 1 ราย	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล (พบว่าส่วนใหญ่เป็นบุคคลเดิม)
2.ระบบบริการ 2 เรื่อง(ร้องเรียนร่วมกับเรื่องพฤติกรรมบริการ) 2.1 การขอใบรับรองแพทย์(กรณีนอนรพ.) ใช้เวลารอนาน 2.2 ไม่ได้ได้รับความสะดวกการขอใช้ล้อเข็นขณะกลับบ้านของผู้คลอด	- ตึกพิเศษ - ตึกพิเศษ	- ให้มีการสอบถามความต้องการใบรับรองแพทย์ตั้งแต่วันแรกที่มาอนรพ.ทุกราย - จัดให้มีการส่งผู้คลอดกลับบ้านด้วยล้อเข็นนั่งทุกราย
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-

* รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย (6เรื่อง - จากFB3ราย,ผู้รับความคิดเห็น1ราย)

** ข้อเสนอแนะ 1 ราย

- เรื่องความปลอดภัย : การเข้า-ออกรพ.ควรมีรปภ.ตรวจตราประตูเข้า-ออกและจุดอ่อนหรือห้องพักรักษาควรให้ปิดประตูห้องเพื่อความปลอดภัย

*** ชื่นชม 1 ราย : พยาบาลและผู้ช่วยฯตึกพิเศษ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี รวดเร็ว

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน กันยายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<u>1.พฤติกรรมบริการ 1 ราย</u> - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมของหน่วยงาน (ร้องเรียนไปที่ call center สปสช.)	- ห้องฉุกเฉิน, เปล, รพภ.	- เป็นการร้องเรียนจากผู้มีสภาพจิตใจ เปราะบาง - ได้ทำการทบทวน+แจ้งให้หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องทบทวนพฤติกรรมบริการ ให้ เผื่อระวังการจัดการความเสี่ยงของผู้มี สภาพจิตใจเปราะบาง - ประสานงานสุขภาพจิต+งานบริการ ปฐมภูมิและองค์กรร่วมวางแผนให้การ ติดตามผู้มีสภาพจิตใจเปราะบางให้ได้รับ การดูแลรักษาที่เหมาะสม
<u>2.ระบบบริการ 1 ราย</u> - รอนาน 1 ราย	- ห้องตรวจ opd อายุร- กรรม	- หน่วยงานให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และญาติ รายนี้ผู้ป่วยรอผลตรวจ เลือดหลายรายการ
<u>3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม</u> -	-	-

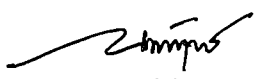
รวมจำนวนข้อร้องเรียน 2 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสมิตรา โยธา) ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายเนติพงษ์ ไชยสุรินทร์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	