



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๖ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปี ๒๕๖๕ ได้กำหนดให้หน่วยงาน จัดทำรายงานผลการดำเนินการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔ (ตามเอกสารแนบ)

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำบันทึกข้อความสรุปผลรายงานดังกล่าวข้างต้นนี้ไป เผยแพร่ในเว็บไซต์ www.kokhahospital ของโรงพยาบาลเกาะคา ต่อไป

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

รับทราบ/อนุมัติ

(นายสิทธิกร สองคำชุม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โรงพยาบาลเกาะคา

ประจำปีงบประมาณ 2564

เดือน ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-63	2	1	1	0
พ.ย.-63	4	2	2	0
ธ.ค.-63	1	0	1	0
ม.ค.-64	8	3	5	0
ก.พ.-64	5	1	3	1
มี.ค.-64	4	1	0	3
เม.ย.-64	4	1	2	1
พ.ค.-64	12	3	7	2
มิ.ย.-64	2	0	2	0
ก.ค.-64	3	2	1	0
ส.ค.-64	3	1	1	1
ก.ย.-64	2	2	0	0
รวม	50	17	25	8

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 17 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 25 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 8 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมเรื่องการออกไปรับรองการเจ็บป่วย (fb)	- ห้องฉุกเฉิน	- ตรวจสอบข้อมูลพบว่าผู้รับบริการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยไม่ตรงกันขณะซักประวัติและขณะพบแพทย์ จึงได้มีการสอบถามประวัติการเจ็บป่วยซ้ำเพื่อให้การรักษาได้ถูกต้อง ตรงโรค - หน่วยงานได้ทำการทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงานแล้ว
2.ระบบบริการ 1 ราย - ขอให้ศูนย์เคราะห์คำรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการเนื่องจากอยู่ระหว่างรอตรวจสอบสถานะสิทธิ (ศูนย์ดำรงธรรม)	-	- ได้ดำเนินการอนุเคราะห์คำรักษาให้ผ.รายนี้นับตั้งแต่ ค.ศ. 60-ปัจจุบันรวม 26 ครั้ง เป็นจำนวนเงิน 66,420.50 บาท - ตอบกลับชี้แจงการอนุเคราะห์ให้ศูนย์ดำรงธรรม (น/สที่ 0032.3/3879 ลว.15 ต.ค.63
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม	-	-
4.อื่นๆ (1 ราย) - สรุปข้อมูลประวัติการรักษาของผู้ป่วยไม่ตรงความเป็นจริง 1 ราย (สสจ.)	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- จัดตั้งทีมผู้เกี่ยวข้อง(งานบริการปรึกษา, งานแผนงาน,งานบริการปฐมภูมิและองค์กรร่วม)ร่วมทบทวน พบว่าการสรุปประวัติการรักษาตรงกับความเป็นจริงแนบเอกสารสำเนาประวัติการรักษาตอบกลับให้สสจ.ล่าช้า

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนัย พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ (แบบประเมินความพึงพอใจ) - ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการให้บริการ (ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์)	- ด็กพิเศษ 1 ราย - ชันสูตร 1 ราย	- ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน่วยงานแจ้งข้อมูล-ด็กเดือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล - ตอบกลับการดำเนินการแก้ไขแก่ผู้ร้องทางโทรศัพท์
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ถูกแซงคิวเข้าพบแพทย์ (fb) 2.2 ญาติผู้คลอดแจ้งว่าถูกปฏิเสธการรักษา (fb)	- OPDนอกเวลา - ห้องคลอด	- หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่ามีการนำผู้ป่วยที่ตรวจก่อนหน้ารายนี้ซึ่งมีอาการฉุกเฉินและไปตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจเข้าพบแพทย์ก่อน พร้อมทั้งได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยรายนี้รับทราบแล้ว - เน้นเรื่องการให้ข้อมูล+การสื่อสารที่ชัดเจน - ติดตามเพื่อแจ้งตอบกลับทางfb - หน่วยงานทบทวนแล้วแจ้งว่าเป็นช่วงเวรดึก มีผู้รื้อคลอด 1 รายและมีการset ผ่าตัดคลอดฉุกเฉิน 1 ราย จึงได้รายงานแพทย์เวรรับทราบแจ้งให้โรงพยาบาลต้นสังกัดส่งต่อผู้ป่วยไปคลอดที่รพ.สาปางเนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องอัตราค่าจ้าง - ตอบกลับผู้รับบริการผ่านช่องทางfb
3.อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม -	-	-

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ธันวาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย)		
2.ระบบบริการ (1 ราย) 2.1 รอนาน 1 ราย -รอประวัติก่อนเข้าพบแพทย์+รอ เรียกรับเอกสารหลังพบแพทย์	- ห้องตรวจกระดูก 2 ราย	-อยู่ในระหว่างการปรับระบบบริการเป็น แบบpaperless เพื่อให้การบริการเร็วขึ้น

**รวมจำนวนข้อร้องเรียน 1 ราย


 (นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3 ราย) - พุดไม่ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม - จนท.คุยกันไม่สนใจผู้ป่วย	- ห้องฉุกเฉิน 1 ราย(FB) - รพภ.1ราย - แพทย์+พยาบาล NCD clinic	- หน่วยงานห้องฉุกเฉินทบทวนในที่ประชุมประจำเดือน ตักเตือนรายบุคคล และบันทึกประวัติกรณีระบุตัวบุคคล - รพภ.มีการแจ้งตักเตือนในภาพรวม - NCD clinicแจ้งทบทวนในที่ประชุมของหน่วยงานเพิ่มการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
2.ระบบบริการ (5 ราย) - รอนานและมีความแออัดในการรอรับบริการ - รอซักประวัติก่อนไปเจาะเลือดนาน - ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน สอบถามทุกครั้งที่มารับบริการ - คิดค่าบริการทำผลไม่เท่ากันในแต่ละวัน - ระบบโทรศัพท์ติดต่อยาก ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความชัดเจน	- OPDอายุรกรรม+ห้องยา (FB) - OPDอายุรกรรม - ห้องบัตร - ห้องทำผล (FB) - ระบบประชาสัมพันธ์	- OPDอายุรกรรม - จัดผู้ป่วยเข้าประตูเป็นรอบๆ รอบละ 30 คิวที่เหลือนั่งรอที่canteen - ฝป.ที่มาตรวจเลือดไม่ต้องพบแพทย์ให้จุดซักประวัติดำเนินการ ไม่ต้องไปจุดนัดห้องยา: - จัดพื้นที่แยกจุดรอรับยาให้เป็นสัดส่วน - ลดขั้นตอนcounselling ฝป.wararin - แยกฝป.Z21ที่รับยารายการเดียวให้รับที่ตึกเขलगค์ยอนดี - ปชส.ขั้นตอนการรับบริการตรวจเลือด - ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษาด้วยตนเองได้ตลอดเวลา - ทบทวนการคิดอัตราค่าบริการทำผล 28มค.64 ,จัดทำคำแนะนำการดูแลผล+อัตราค่าบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทุกราย - ทบทวนการจัดระบบโทรศัพท์ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 ราย ขึ้นชม - ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวณีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - พุดไม้ดี แสดงกิริยาไม่เหมาะสม	- รพภ.1ราย	- ประชุมรพภ.+ประสานคณะกรรมการ ตรวจรับแจ้งให้บริษัทรับทราบ - กรณีมีการระบุตัวบุคคล มีแนวทาง ตักเตือน+ใช้มาตรการรายบุคคล และทำ การประเมินทุกเดือน -กรณีไม่ระบุบุคคลมีการแจ้งตักเตือนใน ภาพรวม
2.ระบบบริการ (3 ราย) - รอแพทย์นาน (แพทย์ติดภารกิจใน ห้องผ่าตัด)	- ห้องตรวจกระดูก	-ปชส.ขั้นตอนการรับบริการ -กรณีแพทย์ติดภารกิจในห้องผ่าตัด ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการพร้อมทั้ง รายงานแพทย์รับทราบว่ามีผู้ป่วยรอตรวจ -ดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลเบื้องต้น ในขณะรอพบแพทย์
3.อื่นๆ(1ราย) - เจ้าหน้าที่ขับรถเร็วเวลามาทำงาน	- ไม่ระบุ	-ส่งข้อมูลให้ทีมพัฒนาบุคคลากรแจ้ง เตือนในภาพรวม

รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชั้นชม 2 ราย – บริการดี 1 ราย(ภาพรวมรพ.)

- แพทย์อัยยาศัย พุดกับผู้ป่วยดี 1 ราย (ห้องตรวจกระดูก)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (-ราย) -	-	-
2. <u>ระบบบริการ</u> (1 ราย) - บริการล่าช้า ขั้นตอนการรับบริการมีหลายขั้นตอน(มีนัดเจาะเลือดแต่ต้องรอซักประวัติก่อน)	- ห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	-อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วยรับทราบ+เข้าใจ -ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะๆหากต้องรอนานเช่นรอผลเลือด,รอตรวจพิเศษ ฯลฯ
3. <u>อื่นๆ</u> (3 ราย) - จุดติดตั้งทีวีประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่เหมาะสม (facebook1ราย) -ห้องรับบริจาคโลหิตอากาศร้อน มีฝุ่นมาก(facebook1,ได้รับความเห็น1)	-ประชาสัมพันธ์ -ห้องชั้นสูตร (2ราย)	-กำหนดให้มีการตอบโต้ ชี้แจงให้ข้อมูลวัตถุประสงค์การใช้งานที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วกรณีที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลว่าจุดดังกล่าวเป็นจุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในของโรงพยาบาล -ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อพัดลมไอน้ำเพิ่ม -ดูแล5สในพื้นที่บริการ

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 2 ราย - แพทย์+พยาบาลดูแลผู้ป่วยดี + พุดเพราะ 1 ราย (ห้องตรวจกระดูก)

-จนท.ให้การต้อนรับดี 1 ราย(ห้องรับบริจาคโลหิต)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) - พูดไม่ดี ใช้คำพูดไม่เหมาะสม	- แพทย์ 1 ราย	- แจ้งทบทวนตามแนวทางของหน่วยงาน
2.ระบบบริการ (2 ราย) 1.รอนาน 2 ราย	- จุดนัด opdอายุรกรรม1ราย - จุดซักประวัติ ไม่ระบุคลินิก 1 ราย	-อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วย รับทราบ+เข้าใจ -ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ เป็นระยะๆหากต้องรอนานเช่นรอผล เลือด,รอตรวจพิเศษ ฯลฯ
3.อื่นๆ (1 ราย) - อากาศในหอผู้ป่วยศัลยกรรมร้อน พัดลมไม่เพียงพอ 1 ราย	-หอผู้ป่วยศัลยกรรม	-หน่วยงานแจ้งซ่อมในกรณีพัดลมชำรุด -จัดหาพัดลมสำรองเสริมให้ผู้รับบริการ -ปชส.ให้ผู้รับบริการที่สะดวก สามารถนำ พัดลมมาใช้เสริมได้

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 1 ราย – พยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมพูดดี บริการดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) 1 พุดไม่ดี 3 ราย	- องค์การแพทย์,ตึก ศัลยกรรม,ตึกปราณี (จุดละ1ราย)	- - หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเลือก, ให้บริการด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ7ราย 2.1 จนท.จุดนัดผู้ป่วยนอกลงรายการสั่งเจาะเลือดไม่ครบ1ราย 2.2 ระบบจองคิวนัดฉีดวัคซีนโควิด19 ผ่านหมอพร้อมมีชื่อมาจองที่รพ.เกาะคาโดยที่เจ้าตัวไม่ได้แจ้ง 6 ราย	- ห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม - จุดรับนัดฉีดวัคซีนโควิด19	-ประชุมจนท.ทบทวนแนวทางการลงนัดตรวจlabให้ครบถ้วน+ประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการจุดนัดเรื่องการรอนาน -ในเบื้องต้นให้ผู้รับแจ้งจัดซื้อไว้ -แจ้งมิสเตอร์วัคซีนประสานทำการยกเลิกข้อมูลการจองให้แล้ว
3.สิ่งแวดล้อม-อาคารสถานที่(2ราย) 3.1 อากาศร้อน สถานที่ไม่เหมาะสม มีฝุ่น 3.2 อากาศร้อน พัดลมไม่เพียงพอ	-ห้องบริจาacleือด1ราย -ตึกปราณี1ราย	-ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อพัดลมไอเย็นเพิ่ม - ดูแล5ส ในพื้นที่บริการ -หน่วยงานแจ้งซ่อมในกรณีพัดลมชำรุด -จัดหาพัดลมสำรองเสริมให้ผู้รับบริการ -ปชส.ให้ผู้รับบริการที่สะดวก สามารถนำพัดลมมาใช้เสริมได้

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 12 ราย

ชื่นชม 1 ราย -ประทับใจบริการเจ้าหน้าที่ห้องรับบริจาคโลหิต 1 ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (-ราย) -	-	-
2. <u>ระบบบริการ</u> (2 ราย) 2.1 บริการล่าช้า1ราย 2.2 แพทย์มาตรวจช้า 1 ราย	- จุดออกใบนัดพ.นอกระบบ- กรรม - ห้องตรวจคัดกรอง	-อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วย รับทราบ+เข้าใจ -ประสานงานITช่วยออกแบบระบบ พบ ปัญหาความล่าช้าจากการใช้โปรแกรม Antviewประกอบกับการใช้HOSxPใน การลงข้อมูล+ออกใบนัดให้ผู้ป่วย
3. <u>อื่นๆ</u> (- ราย)		-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ขึ้นชม 2 ราย – 1 หอผู้ป่วยคัดกรองพยาบาลพุดคุยดี ห้องน้ำสะอาด(1ราย)

2 บริการดีเยี่ยม เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก (ประชาสัมพันธ์ ,พญ.ณพรัตน์,ทพ.รพีพัฒน์)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - พุดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (1 ราย) - พุดไม่ดี (1 ราย)	- ห้องฉีดยา - ตึกศัลยกรรม	- หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียง, ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ (1 ราย) - บุคคลากรไม่เพียงพอ	- ไม่ระบุจุดบริการ	- ประสานทีมพัฒนารัพยากรบุคคล - หน่วยงานทบทวนอัตรากำลังตามความเหมาะสมของภาระงาน นำเสนอผู้บริหารประจำปีหรือรายงานความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารรับทราบ
3.อื่นๆ (- ราย)		-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม 1 ราย – บริการดี พุดดี 1 ราย (ภาพรวม)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -ไม่รับรู้การมาถึงของผู้รับบริการ -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมต่อนิ ผู้รับบริการ (จดหมายร้องเรียน)	- OPD หู คอ จมูก	- ประชุมทบทวนในหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานให้บริการถูกต้องตามแนวทาง - ให้เพิ่มเติมเรื่องการรับรู้การมาถึงของผู้ ให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ,การใช้คำพูดที่ เหมาะสม - เพิ่มเติมเรื่องการประเมินสภาพอารมณ์ ของผู้รับบริการ หากพบว่าไม่อยู่ในภาวะ ปกติให้มีการส่งต่อข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ให้ทีมรักษาพยาบาลทราบเพื่อลดความ ขัดแย้งกับผู้รับบริการและให้บริการให้ สิ้นสุดด้วยความรวดเร็ว
2.ระบบบริการ (1 ราย) -ผู้รับบริการเสียชีวิตจากการได้รับเชื้อ โควิดขณะมารับการรักษาในรพ. (ร้องเรียนผ่านสสจ.ลำปาง)	- จุดคัดกรอง,IC,SAT,หอ ผู้ป่วยกุมาร-ปรีนิ	*ประชุมผู้เกี่ยวข้องทบทวน -แนวทางการประเมินและคัดกรองผู้ป่วย กลุ่มเสี่ยง / การสอบสวนโรค -การประเมินและดูแลผู้ป่วยติดเชื้อโควิด -การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยแก่ญาติ -ดำเนินการขอรับการชดเชย.41 -ตอบกลับข้อร้องเรียนให้สสจ.ลำปาง
3.สิ่งแวดล้อม(1ราย) -รถที่ขับผ่านหน้ารพ.ขับด้วยความเร็ว เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขับขึ้นรถ เข้า-ออกรพ.	-ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	- จัดให้มีรปภ.ประจำจุดประตูทางเข้ารพ. ดูแลระบบการจราจรในช่วงชั่วโมง เร่งด่วน -เสนอให้มีการติดป้ายลดความเร็วบริเวณ หน้ารพ.

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม1ราย -จนท.ตึกศัลยกรรมดูแลผู้ป่วยดี,สถานที่สะอาด)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกันยายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2 ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสม1ราย -กิริยาไม่เหมาะสม1ราย	- ดึงศักยภาพรวม - ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	- หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียง,ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ (- ราย)		
3.สิ่งแวดล้อม(-ราย)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม-ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญกา

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกันยายน 2564

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2 ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสม1ราย -กิริยาไม่เหมาะสม1ราย	- ดึงศักยภาพรวม - ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	- หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียง,ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ (- ราย)		
3.สิ่งแวดล้อม(-ราย)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม-ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญกา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา

วัน/เดือน/ปี : ๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๗/ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสิทธิกร สองคำชุม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

วันที่ ๑๗/ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายเนตพงษ์ ไชยสุรินทร์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๗/ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔