



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเกาะคา (www.kokhahospital.go.th) รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสมีคุณธรรม

ข้อเท็จจริง

ในแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment: MOIT) ประจำปี ๒๕๖๗ ในส่วนของ Moit ๑๐ ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติ ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการดังกล่าว เผยแพร่ในเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเกาะคา (www.kokhahospital.go.th) ต่อไป

(นายกิตติพงษ์ บำเพ็ญ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- รับทราบ

- อนุมัติ

(นายสิทธิกร สองคำชุม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2566 - 31 สิงหาคม 2566

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
เม.ย.-67	5	1	3	1
พ.ค.-67	4	1	3	0
มิ.ย.-67	3	1	2	0
ก.ค.-67	2	1	1	0
ส.ค.-67	2	1	1	0
รวม	30	12	14	4

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 12 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 14 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 4 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (1ราย) -พูดไม่เพราะ	-ตึกศัลยกรรม	-กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่ เหมาะสม
2. <u>ระบบบริการ</u> (-)	-	-
3. <u>อื่นๆ</u> (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

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


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

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2566

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

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (3ราย) – ตึกศัลยกรรมให้บริการ+ให้คำแนะนำดี ใช้คำพูดที่ดี


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

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการสอบถาม คนไข้ต่างอำเภอว่าทำไมมารักษาที่รพ. เกาะคา	-ห้องฉุกเฉิน	-ชี้แจงการเข้ารับบริการ ผู้ป่วยสามารถ เข้าถึงบริการได้จากสถานบริการทุกแห่ง -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้ คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่ เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1 ราย) -รอทำแผลนาน ไม่สนใจผู้ป่วย (ผป.รอ อยู่ในมานานาน1ชั่วโมง)	- ห้องทำแผล	- หน่วยงานทบทวนการดูแลผู้ป่วย -กรณีทำแผลเสร็จแล้วให้เปิดม่านกันทุก ครั้ง
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ขึ้นชม (-ราย) -



(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พูดไม่ดี/กิริยาไม่เหมาะสม	-ห้องเก็บเงิน1ราย -พยาบาลไม่ระบุดบริการ1	-ทบทวนเหตุการณ์และให้คำแนะนำโดยหัวหน้างาน -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีหางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (2 ราย) - รอนาน(รอรับใบนัดหลังตรวจ -ญาติร้องเรียนต่อสปสข.เรื่องการเยี่ยมยาและการดูแลต่อเนื่องกรณีผู้ป่วยเด็กมีภาวะแทรกซ้อนหลังการทำ CTเมื่อ 9มีค.2564	- opd อายุรกรรม -ทีมดูแลผู้ป่วย+ทีมปฐมภูมิ	- จัดเจ้าหน้าที่จุดซักประวัติช่วยจุดนัดในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน -แยกรับใบนำทางระหว่างผู้ป่วยมีนัดและไม่มีนัด,กรณีผู้ป่วยไม่มีนัดให้ส่งรับยาได้เลย -ติดตามเยี่ยมอาการผู้ป่วยที่บ้านและทำความเข้าใจกับมารดาและผู้ดูแลเรื่องแนวทางการรักษา+เยี่ยมยาดังนี้ *จัดรถรับผ.ป.มาทำกิจกรรมบำบัด+กายภาพบำบัดที่รพ.เกาะคาสัปดาห์ละ2 ครั้งและที่รพ.เวชชารักษ์เดือนละ2ครั้ง *เยี่ยมบ้านสัปดาห์ละ1ครั้ง *สนับสนุนนมเสริมตามเกณฑ์อายุมารดาและผู้ดูแลพึงพอใจ
3.อื่นๆ (-)		

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ขึ้นชม (2ราย) – ดิถีศัลยกรรมสะอาด ,พยาบาลดูแลดี (2ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2567

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

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม (-) -

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2567

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

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ : ควรเพิ่มชั้นส้วม+รองเท้าเปลี่ยนในห้องน้ำของตึกพิเศษ

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

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสม+การสื่อสารให้ข้อมูลกับญาติผู้ป่วยไม่ครบถ้วน (กรณีการให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของญาติ) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสม	-ตึกพิเศษ(1) -ห้องฉุกเฉิน(1)	-ตึกพิเศษพบทวนมาตรฐานการให้บริการ(พฤติกรรมบริการ/การสื่อสาร) ในการประชุมหน่วยงานวันที่ 10 เม.ย.67 -ระบบconsultแพทย์เจ้าของไข้ทุกกรณี -ให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยเรื่องระบบบริการโดยพยาบาลและการให้ข้อมูลเรื่องโรค+ยาโดยแพทย์เจ้าของไข้ทุกราย/ระบบconsultเมื่อพบอาการผิดปกติหรือเมื่อญาติร้องขอ -กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (2ราย) -ไม่ให้บริการตามคิวก่อน-หลัง ให้สิทธิกลุ่มข้าราชการก่อน	- ห้องตรวจอัลตราซาวด์	- เป็นช่วงจัดบริการตรวจโครงการคัดกรองโรคมะเร็งตับทำให้มีผู้รับบริการจำนวนมาก - คัดข้อมูลแก่ผู้ให้บริการเพื่อจัดระเบียบการให้บริการ -ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการรับทราบ -นัดหมายเวลากลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน+บริการตรงเวลา
3.อื่นๆ (1)ผู้รับบริการถูกแจ้งความว่ามาก่อความในรพ.+มีจนท.ตำรวจมาล่อคตัวที่รพ.(ศูนย์ตรธ.)	-opdกระดูก	-ทบทวนโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตอบกลับศูนย์ตรธ.(เรื่องส่วนตัว)

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม (3ราย) – แผนกทันตกรรมและภาพรพ. ,คลินิกเขลางค์ ,ห้องตรวจกระดูก บริการดี ให้คำแนะนำดี
สถานที่สะอาด

ML

(ลงชื่อ).....นางสาวนัย พงษ์วานิชย์)ผู้รายงาน

รพ.ญาณาลิขิตวิชัยนานาชาติ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พุดไม่ดี	-เภสัชกรรม	-ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดให้ หน่วยงานให้บริการตามแนวทาง พฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ,ให้บริการด้วย ความเต็มใจและใช้ภาษาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (1ราย) -จ่ายยาผิดชนิด (จ่ายยาซ้ำ2รายการ ส่งผลให้ผป.ได้รับยาเกินขนาด)	- เภสัชกรรม	- หน่วยงานทำทบทวนทันทีเรื่องการจัด- จ่ายยา -เฝ้าระวังอาการข้างเคียงจากการได้รับยา เกินขนาด
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ชื่นชม (1ราย) – มีการพัฒนาระบบITที่ดีมากในเรื่องการประชาสัมพันธ์เป็นเพื่อนไลน์ OA

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) -ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่สนใจคนไข้	-ห้องอัลตราซาวด์ (1) -OPD อายุรกรรม (1) -องค์กรแพทย์ (1)	-ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดให้ หน่วยงานให้บริการตามแนวทาง พฤติกรรมบริการที่ดีโดยใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ,ให้บริการด้วย ความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม
2.ระบบบริการ (2ราย) -รอนาน (1ราย) -ผป.เด็กอาการแย่งหลังจำหน่ายจาก รพ.เกาะคา ไปรักษาที่รพ.ลำปางได้รับ การผ่าตัด(Gut volvulus)	- คลินิกเขลาองค์ -แผนกกุมารเวชกรรม	- หน่วยงานปชส.ให้ข้อมูลติดตามรักษา - มีจนท.เดินสำรวจสอบถามพนักงาน - ให้คำอธิบายหากผป.ต้องรอนาน - ให้ข้อมูลจุดตรวจให้ชัดเจน - ทบทวนทันที พัฒนาเรื่องการวินิจฉัย+ รักษา การสื่อสารกับญาติผู้ป่วย -ติดตามอาการขณะadmitรพ.ลำปาง -ติดตามเยี่ยมอาการหลังจำหน่ายจากรพ. ลำปาง -ยื่นขอ.41
3.อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม (3ราย) – คลินิกเขลาองค์ดูแลเอาใจใส่ มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ พุดไฟเราะ

- คุณวิไลวรรณ แผ่นคำ ผู้ช่วยเหลือคนไข้คลินิกเขลาองค์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี บริการดีเยี่ยม (2ราย)



(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญกา

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) -ไม่สนใจ ไม่รับไหว้ผู้รับบริการ	-องค์กรแพทย์	-ทบทวนในหน่วยงาน -ตอบกลับการแก้ไขผ่านไลน์OA
2.ระบบบริการ (3 ราย) - รอนาน (2ราย) -การคัดกรอง วินิจฉัย+รักษาและส่งต่อผู้ป่วยencephalitisลำช้า (1ราย)	- คลินิกทันตกรรม - คลินิกเขาสงค -ทีมดูแลผู้ป่วย (OPDอายุรกรรม/IPD-ปรีนิเวชชาธิกรร+ICU)	- หน่วยงานปชส.ให้ข้อมูลคิวตรวจรักษา - มีจนท.เดินสำรวจสอบถามหน่วยงาน - ให้คำอธิบายหากพบ.ต้องรอนาน - ให้ข้อมูลจุดตรวจให้ชัดเจน - ทบทวนกรณีผู้ป่วยพบประเด็นปัญหาในขั้นตอนการคัดกรอง การสื่อสารให้ข้อมูล แก่ญาติผู้ป่วย ได้ทำการปรับปรุงแนวทางการคัดกรองผู้ป่วยส่งตรวจ,การสื่อสารให้ข้อมูลและจัดให้มีการบันทึกการสื่อสาร และประสานการดูแลต่อเนื่องในชุมชนและส่งต่อฟื้นฟูที่รพ.เวชชารักษ์
3.อื่นๆ (1) -ระบุเวลานัดให้มาพบแพทย์6.00น.	-OPDอายุรกรรม	-ตรวจสอบ+แก้ไขวัน+เวลานัดให้ถูกต้อง ก่อนส่งมอบให้ผู้ป่วย -แจ้งยืนยันวัน-เวลานัดขณะส่งมอบให้ผู้ป่วย

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม(1ราย) – ประทับใจในการบริการ บริการและใส่ใจผู้ป่วยดี (ICUหลวงลำปาง)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (3ราย) -พูดไม่ดี ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ	-OPDกระดูก -ห้องฉุกเฉิน(ท่าแผล) -ICUศรีเกาะคา	-ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ,ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม -กรณีตึกICUศรีเกาะคาทบทวนแล้วญาติเข้าใจผิดเรื่องการส่งผู้ป่วยกลับไปรักษาต่อรพ.ต้นสังกัดว่าไม่ได้ให้ข้อมูลแต่มีการให้ข้อมูลแก่บุตรผู้ป่วยแล้ว เพิ่มเติมการบันทึกการให้ข้อมูลในสมุดบันทึกเพื่อเป็นหลักฐาน
2.ระบบบริการ (1 ราย) - ลงข้อมูลการคัดกรองมะเร็งปากมดลูกในhosxpผิดคน (1ราย)	- กลุ่มงานปฐมภูมิฯ	- หน่วยงานตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง -ประสานแก้ไขข้อมูลในหมอพร้อม
3.อื่นๆ (1ราย) -ผู้รับบริการสูบบุหรี่บริเวณรถรับจ้างหน้ารพ.	-ENV	-ประสานจัดทำป้ายห้ามสูบบุหรี่ติดให้เห็นชัดเจน

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม (2ราย) – ทพ.รพีมิตร เมฆศิริ และทีมงานให้บริการรักษาที่ดี สุภาพ

- คุณวิไลวรรณ แผ่นคำ มีใจรักในงานบริการ พุดจาไพเราะ ให้บริการเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกราย



(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

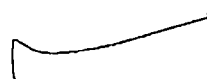
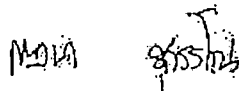
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี : ๖ กันยายน ๒๕๖๗ หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่รอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่รอบ ๑๒ เดือน ตัดยอดรายงานวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายกิตติพงษ์ บำเพ็ญ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสิทธิกร สองคำชุม) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา วันที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวกาญจนา สุวรรณ) เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาปฏิบัติงาน วันที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา

วัน/เดือน/ปี : ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : เผยแพร่ทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลเกาะคา <http://www.kokhahospital.go.th>

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกิตติพงษ์ บำเพ็ญ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

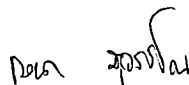


(นายสิทธิกร สองคำชุม)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

วันที่ ๑๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกาญจนา สุวรรณ)

เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาปฏิบัติงาน

วันที่ ๑๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗