

สรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ของ

โรงพยาบาลเกาะคา

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2568

เดือน 1 ตุลาคม 2567 - 15 มีนาคม 2568

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-67	7	1	5	1
พ.ย.-67	6	3	3	0
ธ.ค.-67	7	3	3	1
ม.ค.-68	4	2	2	0
ก.พ.-68	3	1	1	1
มี.ค.-68	2	1	0	1
รวม	29	11	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 เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ (๑ ราย) - การพูดและการตอบคำถามในการให้ข้อมูล	จุดคัดกรอง อาคารศรีเกาะศา		Facebook ร.พ.
๒.ระบบบริการ (๕ ราย) - รอรับบริการนาน ๒ ราย อยากให้ปรับปรุงให้เร็วขึ้น -พยาบาลเล่นโทรศัพท์และไม่สนใจคิวผู้ป่วย -คลอด ND พบผ้าก๊อชทางช่องคลอด -ฉีดยา Enoxaparin ผู้ป่วยผิดคน	OPD หลวงลำปาง ห้องฉีดยา LR ER	- ทบทวนในหน่วยงาน -แจ้งเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล -แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผู้ป่วยและทบทวนในหน่วยงาน -ปรับระบบบริหารอัตรากำลังใน ER เรื่องการมอบหมายงาน (Assign) การดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนโดยการมอบหมายงานแบบ Total case ในตารางเวร -จัดทำแบบประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริหารยารายบุคคลใน ER -หัวหน้างานประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานรายบุคคลและทำบันทึกส่งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลทุกวัน และนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและประกอบการพิจารณาความดีความชอบ -ทีมบริหารทางการแพทย์ เกสัชกร เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ ทำทบทวนทันทีหลังเกิดเหตุ (วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๖๗) -ปรับระบบการบริหารยาฉีด จากหลัก ๗R เป็น ๑๐R และใช้ระบบการทบทวนสอบ -ทีมบริหารทางการพยาบาล นิเทศ ติดตาม	Line OA ๑ ราย Facebook ร.พ.๑ ราย Line OA Line OA ญาติร้องเรียนแจ้งในที่เกิดเหตุ (ER)
๓.อื่น(๑ ราย) - ร้านค้าใน ร.พ. มีราคาสูงกว่าท้องตลาด	ร้านค้า	แจ้งผู้รับเหมาร้านค้า	Line OA

(ลงชื่อ).....^{1/1}ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณีนีศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๓ ราย) - คนไข้มารับการคัดกรอง TB ได้สอบถามการให้บริการ X-ray แต่เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายและพูดไม่ดีกับคนไข้ -แพทย์รังสี : ขณะทำอัลตราซาวด์การใช้คำพูดไม่เหมาะสมและการไม่ให้ข้อมูลแนวทางการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ -พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ห้องยา โดยมีความว่า นางนุชปวีร์ จรุงโรจน์สกุล พูดจาไม่สุภาพ ใส่อารมณ์กับประชาชนซึ่งไม่เหมาะสม	ห้องเอกซเรย์ ห้องอัลตราซาวด์ ห้องยา	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบและทบทวนในหน่วยงาน -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -สอบสวนข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมเพื่อชี้แจงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น -ทบทวนทันทีเพื่อเสนอให้ผู้บริหารรับทราบ -แจ้งเจ้าตัวรับทราบ	ญาติเขียนจดหมาย Line OA ผู้จดหมาย
๒.ระบบบริการ(๓ ราย) - ผู้ป่วย Bedriddenให้อาหารทางสายยาง NG tube หลุดมารอเพื่อเปลี่ยนสาย ๓ hr ที่ ER หลังจากกลับบ้าน Feed อาหารไม่ได้ จึงติดต่ออนามัยใช้เวลาไม่ถึง ๑๐ นาที จึงสงสัยว่าทำไมถึงให้รอนาน - ผู้ป่วยได้คิวตรวจที่ ๑๙ พอถึงคิวไม่ได้วัดความดันมาก่อน พยาบาลบอกว่าเลยคิวให้ไปนั่งรอคิวสุดท้าย -รอเข้ารับบริการเป็นเวลานาน	ER OPD ศรีเกาะคา ER	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -ทบทวนในหน่วยงานถึงแนวปฏิบัติในการทำงาน -แจ้ง Supervisor และหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -สอบสวนข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมเพื่อชี้แจงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น -ทบทวนทันทีเพื่อเสนอให้ผู้บริหารรับทราบ -แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA สปสข. (tel.๑๓๓๐) Line OA
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ)...../๑.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๓ ราย) -พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รับบัตรคิว -พฤติกรรมเจ้าหน้าที่เวรเปล	ห้องทันตกรรม เวรเปล	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งเจ้า ตัวรับทราบและตักเตือน -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งเจ้า ตัวรับทราบและตักเตือน -ประเมินการปฏิบัติงานของเปลส่งธรรกร	Line OA Facebook
๒.ระบบบริการ(๓ ราย) - การเรียกผู้ป่วยจุดคัดกรองตึก เหลืองไม่เรียกซ้ำ - ห้องเก็บเงินตึกเขียวโยนบัตร ประชาชน ใบเสร็จและใบนัด หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม -การประสานงานและรับส่ง ผู้ป่วยล่าช้า วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๔.๕๗ น.	OPD ศรีเกาะ คา ห้องเก็บเงิน ตึกเขलगคยินดี ER	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -ทบทวนในหน่วยงานถึงแนวปฏิบัติในการ ทำงาน -แจ้งเจ้าตัวรับทราบ -แจ้งหน่วยงาน ททท.ทันที และจัดทำแนว ทางการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รพ. เกาะคา -KM เจ้าหน้าที่ในวาระการประชุมหน่วยงาน วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการ ออก EMS การให้ข้อมูลแนวทางช่วยเหลือให้ ผู้ป่วย/ญาติรับทราบ และการติดตามอาการ ผู้ป่วยระหว่างการออกเหตุเป็นระยะเพื่อความ มั่นใจ และลดความวิตกกังวล -ติดตามอาการผู้ป่วยขณะ Admit -ประสานญาติเพื่อรับถึงแนวทางแก้ไข	Facebook Facebook Facebook
๓.อื่น(๑ ราย) -เจ้าหน้าที่ ร.พ.ลงรูปไม่ เหมาะสมผ่านสื่อโซเชียล	นักโภชนาการ	-แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง -ลบรูปที่ไม่เหมาะสมอันอาจเกิดผลกระทบกับ ภาพลักษณ์ของ ร.พ.	Facebook

(ลงชื่อ)...../ด.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน มกราคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๒ ราย) -พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ๒ ครั้ง	OPD ศรีเกาะคา	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -ทบทวนในหน่วยงานถึงแนวปฏิบัติในการทำงาน	Line OA
๒.ระบบบริการ(๒ ราย) - ผู้ป่วยเด็ก อายุ ๑๑ เดือน ไม่ได้รับการปกปิดอวัยวะและมารดา ไม่ได้สวมชุดป้องกันขณะ x ray (วันที่ ๑๘ ม.ค.๖๘)	X-ray	-หน่วยงานรังสีวิทยา ทบทวน จัดทำมาตรฐานแนวทางปฏิบัติในการถ่ายภาพรังสี และ KM ให้กับจนท.ในหน่วยงาน ให้รับทราบและปฏิบัติตามแนวทาง - ตักเตือนพฤติกรรมบริการ จัดทำแบบประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกเดือน ประชุมใกล้ชิด มารดาและบิดาของผู้ป่วย โดยทีมใกล้ชิดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (รองผู้อำนวยการ /ทีมพัฒนาคุณภาพ/ทีมใกล้ชิด/ ทีมความเสี่ยง/รังสีแพทย์/หัวหน้างานรังสีวิทยา)วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘	Supervisor
-ผู้ป่วยไข้หวัดใหญ่ ต้องใช้ยา Oseltamivir แต่แพทย์ให้ไปซื้อเองโดยให้เหตุผลว่ายาในร.พ.หมด แต่ต้องยาแอสมียามาแล้ว ผู้ป่วยเลยไม่เข้าใจว่าทำไมต้องซื้อเอง	OPD ศรีเกาะคา	-รังสีแพทย์ให้ข้อมูล ถึงผลกระทบที่ได้จากการได้รับรังสีบริเวณสำคัญที่มีได้ปกปิด ว่ามีโอกาสได้รับผลกระทบน้อยมาก - แจ้งแพทย์และเจ้าหน้าที่ว่ามียา Oseltamivir พร้อมใช้รับทราบ -โทรประสานผู้ป่วยอธิบายยาขาดบางช่วง แต่ปัจจุบันมีพร้อมให้บริการ	Line OA
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย)			
๒.ระบบบริการ(๓ ราย)			
คนไข้รอทำแผลนาน	ห้องฉีดยาทำแผล	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA
ห้องบริจาคโลหิต เดินทางมาไกล ไม่มีระบบบริการอำนวยความสะดวก	ห้องรับบริจาคโลหิต	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -อธิบายขั้นตอนการรับบริจาคโลหิต	Line OA
เก้าอี้รอตรวจหน้าห้องไตเทียมไม่พอสำหรับคนไข้	ไตเทียม	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	superviser
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณีนีศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ตัดยอด ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย)			
๒.ระบบบริการ (๐ราย)			
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ)...../ด.....ผู้รายงาน
(นายเดวิด มณีนีศ)
นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ