

สรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)
ตัดยอด ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ของ

โรงพยาบาลเกาะคา

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2568

เดือน 1 ตุลาคม 2567 - 31 สิงหาคม 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	0	3	0
มี.ค.-68	5	3	1	1
เม.ย.-68	7	1	4	2
พ.ค.-68	5	2	2	1
มิ.ย.-68	2	0	2	0
ก.ค.-68	3	2	1	0
ส.ค.-68	6	3	3	0
รวม	55	20	29	6

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 20 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 29 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 6 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

ลงชื่อ.....*1๘.*.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณีนีศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2568

(เดือน 1 ตุลาคม 2567 – 31 สิงหาคม 2568)

หน่วยงานโรงพยาบาลเกาะคา จ.ลำปาง

สรุปผลจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 20 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 29 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่น ๆ จำนวน 6 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

ลงชื่อ...../.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ (๑ ราย) - การพูดและการตอบคำถามในการให้ข้อมูล	จุดคัดกรอง อาคารศรีเกาเขคา		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 เภสัชกร เข้าร่วมในการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ ทำทบทวนทันทีหลังเกิดเหตุ (วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๖๗) -ปรับระบบการบริหารยาฉีด จากหลัก ๗R เป็น ๑๐R และใช้ระบบการทบทวนสอบ -ทีมบริหารทางการแพทย์ นิเทศ ติดตาม	Line OA ๑ ราย Facebook ร.พ.๑ ราย Line OA Line OA ญาติร้องเรียน แจ้งในที่เกิดเหตุ (ER)
๓.อื่น (๑ ราย) - ร้านค้าใน ร.พ. มีราคาสูงกว่าท้องตลาด	ร้านค้า	แจ้งผู้รับเหมาร้านค้า	Line OA

(ลงชื่อ)...../ด.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ (๓ ราย) - คนไข้มารับการคัดกรอง TB ได้สอบถามการเข้ารับกร X-ray แต่เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายและพูดไม่ดีกับคนไข้ - แพทย์รังสี : ขณะทำอัลตราซาวด์การใช้คำพูดไม่เหมาะสม และการไม่ให้ข้อมูลแนวทางการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ - 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 จึงติดต่อนามั้ยใช้เวลาไม่ถึง 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 แจ้งเจ้าตัวรับทราบและตักเตือน -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งเจ้าตัวรับทราบและตักเตือน -ประเมินการปฏิบัติงานของเปลส่งรุกร	Line OA Facebook
๒.ระบบบริการ(๓ ราย) - การเรียกผู้ป่วยจุดคัดกรองตึกเหลืองไม่เรียกซ้ำ - ห้องเก็บเงินตึกเขียวโยนบัตรประชาชน ใบเสร็จและใบนัดหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม -การประสานงานและรับส่งผู้ป่วยล่าช้า วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๔.๕๗ น.	OPD ศรีเกาะคา ห้องเก็บเงินตึกเขลางค์ยิ่ ER	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -ทบทวนในหน่วยงานถึงแนวปฏิบัติในการทำงาน -แจ้งเจ้าตัวรับทราบ -แจ้งหน่วยงาน ทพท.พื้นที่ และจัดทำแนวทางการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รพ.เกาะคา -KM เจ้าหน้าที่ในวาระการประชุมหน่วยงาน วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการออก EMS การให้ข้อมูลแนวทางช่วยเหลือให้ผู้ป่วย/ญาติรับทราบ และการติดตามอาการผู้ป่วยระหว่างการออกเหตุเป็นระยะเพื่อความมั่นใจ และลดความวิตกกังวล -ติดตามอาการผู้ป่วยขณะ Admit -ประสานญาติเพื่อรับถึงแนวทางแก้ไข	Facebook Facebook Facebook
๓.อื่น(๑ ราย) -เจ้าหน้าที่ ร.พ.ลงรูปไม่เหมาะสมผ่านสื่อโซเชียล	นักโภชนาการ	-แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง -ลบบรูปที่ไม่เหมาะสมอันอาจเกิดผลกระทบกับภาพลักษณ์ของ 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 ไม่ได้รับการปกปิดอวัยวะเพศ และมารดา ไม่ได้สวมชุดป้องกันขณะ x ray (วันที่ ๑๘ ม.ค.๖๘) -ผู้ป่วยไข้หวัดใหญ่ ต้องใช้ยา Oseltamivir แต่แพทย์ให้ไปซื้อเองโดยให้เหตุผลว่ายาใน ร.พ.หมด แต่ห้องยาแจ้งมียามาแล้ว ผู้ป่วยเลยไม่เข้าใจว่าทำไมต้องซื้อเอง	X-ray OPD ศรีเกาะคา	-หน่วยงานรังสีวิทยา ทบทวน จัดทำมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติในการถ่ายภาพรังสี และ KM ให้กับจนท.ในหน่วยงาน ให้รับทราบและปฏิบัติตามแนวทาง - ตักเตือนพฤติกรรมบริการ จัดทำแบบประเมิน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกเดือน ประชุมใกล้เคียง มารดาและบิดาของผู้ป่วย โดยทีมใกล้เคียงและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (รองผู้อำนวยการ /ทีมพัฒนาคุณภาพ/ทีมใกล้เคียง/ ทีมความเสี่ยง/รังสีแพทย์/หัวหน้างานรังสีวิทยา)วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘ -รังสีแพทย์ให้ข้อมูล ถึงผลกระทบที่ได้จากการ ได้รับรังสีบริเวณสำคัญที่มีได้ปกปิด ว่ามีโอกาส ได้รับผลกระทบน้อยมาก - แจ้งแพทย์และเจ้าหน้าที่ว่ามียา Oseltamivir พร้อมใช้รับทราบ -โทรประสานผู้ป่วยอธิบายยาขาดบางช่วง แต่ ปัจจุบันมีพร้อมให้บริการ	Supervisor Line OA
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....^{1d}.....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	supervisor
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....*ล.ด.*.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณีนีศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือน มีนาคม ๒๕๕๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๓ราย) -จุดบริการรับเรื่องหน้าห้องฉุกเฉินไม่ดี - เจ้าหน้าที่ห้องการเงินไม่ดี -- เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่ดี	ER การเงินตึก หลวงลำปาง ห้องบัตรตึก หลวงลำปาง	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งเจ้าตัวรับทราบข้อร้องเรียน แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	E mail E mail จดหมาย
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) ผู้ป่วยชายถูกส่งตัวมาจาก รพ.สต.เนื่องจากพบ Fit test positive จากโครงการคัดกรองโรคมะเร็งลำไส้ แต่เนื่องจากมีประวัติ รักษา Hernia กับแพทย์อีกคน จึงนัดมาในครั้งต่อไป ทำให้ไม่พึงพอใจจากการรอนานและนัดมาหลายครั้ง	คลินิก ศัลยกรรม	๑.ให้ข้อมูลแนวทางการให้บริการคลินิกศัลยกรรมทั่วไป ๒.ให้ข้อมูลแนวทางการให้บริการกลุ่มคัดกรองมะเร็ง ๓.จัดประชุมเพื่อหาแนวทางร่วมแก้ไขระบบบริการแผนก OPD ศัลยกรรม	ร้องเรียนที่ สำนัก ผู้อำนวยการ
๓.อื่น(๑ ราย) อาหารมีรสเค็ม	โภชนาการ	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Facebook

ลงชื่อ...../อ.....ผู้รายงาน
 (นายเดวิด มณีนยศ)
 นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน ๒๕๕๘

[illegible]

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณีนีย)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน พฤษภาคม ๒๕๕๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๒ ราย) ๑.งานกู้ยืมนำคนไข้ส่ง รพ. เกาะคา เจ้าหน้าที่พูดไม่ดีเลย ๒.แพทย์เวรห้องฉุกเฉินใช้คำพูดและท่าทางรังเกียจ ไม่เข้าใจผู้ป่วยทำให้กระทบกระเทือนจิตใจ	ER องค์กรแพทย์	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑.ติดตามสอบถามข้อเท็จจริงและเข้าใจใกล้เคียงเพื่อลดข้อร้องเรียน	ประสานผ่านปลัดอำเภอแม่ทะจดหมาย
๒.ระบบบริการ(๒ ราย) ๑.ผู้ป่วยรับการรักษาที่ ER พบแพทย์เวรและศัลยแพทย์ เวลา ๒๓.๓๐ น. และได้ Admit ศัลยกรรม Obs.abdominal pain หลังจากนอน รพ.ไม่พบแพทย์เจ้าของไข้ สอบถามเจ้าหน้าที่พยาบาลก็ไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน ๒.รพ.แม่ทะส่งผู้ป่วยมาเจาะเลือด Serum cortisol ทางห้องเจาะเลือดปฏิเสธให้บริการโดยไม่ได้รับการอธิบาย	ศัลยแพทย์ ห้องเจาะเลือด	๑.ให้ข้อมูลแนวทางการสังเกตอาการปวดท้อง ๒๔ ชั่วโมง ๒.ประสานแพทย์เจ้าของไข้ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยและอธิบายแผนการรักษา ๓.หัวหน้างานศัลยกรรมเข้าพูดคุยใกล้เคียง ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ติดตามสอบถามข้อเท็จจริงจากญาติและให้คำอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถเจาะเลือดได้ ๓.แก้ปัญหาเบื้องต้นให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจเลือด เนื่องจากผู้ป่วยได้Admit จึงสามารถเจาะเลือดได้	สสจ. จดหมาย
๓.อื่น(๑ ราย) ๑.ต้องการ Free Wifi สำหรับผู้รับบริการ	ไม่ได้ระบุ	๑.รับทราบเพื่อการพัฒนาต่อ	จดหมาย

หมายเหตุ

๑. ผู้ใช้ facebook ขึ้นชมเจ้าหน้าที่คลินิกเขลางค์ยอวดี พุดจาไฟเราะ ใส่ใจบริการ ๒ ครั้ง

๒. ผู้ใช้ Facebook ขึ้นชมเจ้าหน้าที่และบริการคลินิกแพทย์แผนไทย

ลงชื่อ...../ ๑.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณีนีศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน มิถุนายน ๒๕๕๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย)			
๒.ระบบบริการ(๒ ราย) ๑.ผู้ป่วย case stork จะมารับการรักษาที่ คลินิกแพทย์แผนไทย(อาคารนิโรธาคาร) ช่วยเหลือตัวเองได้น้อยนั่งแปลมา แต่พฤติกรรมและการพูดของพนักงานแปลเหมือนไม่เต็มใจมาส่ง ๒.ผู้รับบริการรอตรวจที่ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูก เวลา ๑๓.๓๐ น.แพทย์ยังไม่มาตรวจ	คลินิกแพทย์แผนไทย ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูก	๑.หัวหน้าหน่วยงานพูดคุยอธิบายเบื้องต้น ๒.แจ้งผู้รับผิดชอบพนักงานแปลรับทราบ ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ติดตามแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษา ๓.อธิบายแนวทางและขั้นตอนการตรวจรักษา	เวรตรวจการ Facebook
๓.อื่น(๐ ราย)			

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

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กรกฎาคม ๒๕๕๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๒ ราย) ๑.ผู้ป่วยหญิงมารับบริการที่ห้องทำแผล ได้รับคำถามว่าทำไมไม่ทำอนามัยใกล้บ้านและใช้กรรไกรตัดแผลด้วยความรุนแรงจนรู้สึกเจ็บจนคนไข้ขวัญเสียไม่ยอมมาทำแผลอีก (เดิมผู้ป่วยทำที่อนามัยมาก่อน) ๒.ผู้ป่วยเป็นเจ้าหน้าที่ กฟผ.มารับบริการที่ ER เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงและสีหน้าเหมือนผู้มารับบริการไม่รู้เรื่อง และสื่อสารผ่านลำพงที่มีเสียงอ้อๆไม่ชัดเจน	ห้องฉีดยาทำแผล ER	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ทบทวนพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน ๓.ตอบกลับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเชื่อมั่นในการบริการของโรงพยาบาลเกาะคา ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ทบทวนทันทีพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน	Facebook Line OA
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) ๑.ผู้ป่วยหญิงอายุ ๒๐ ปีได้รับการฝังยาคุมกำเนิดบริเวณข้อพับแขน เวลาผ่านไป ๓ ปีแขนบริเวณฝังยาคุมกำเนิด ปวด บวม แดง จึงไปรักษา รพ. ลำปาง แพทย์แจ้งฝังยาผิดตำแหน่ง	สูติกรรม	๑.ประสานแพทย์รัชนีแพทย์เจ้าของไข้ ทบทวนการรักษา และเตรียมเอกสารทางเวชระเบียน ส่ง สสจ.เพื่อประกอบคำร้องพิจารณาขอรับ ม. ๔๑ ๒.ทบทวนการฝังยาคุมกำเนิด	สสจ./สปสช. ขอ ม. ๔๑
๓.อื่น(๐ ราย)			

ลงชื่อ...../ด.....ผู้รายงาน

(นายเตวิช มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน สิงหาคม ๒๕๕๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๓ราย) ๑.ผู้ป่วยชายถูกคัทเตอร์บาดโดนแขนมารับบริการที่ ER พยาบาลใช้น้ำเสียงไม่ค่อยน่าฟัง ใช้อารมณ์ ชกสีหน้าเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ ๒. ร้องเรียนพยาบาล OPD เกี่ยวกับการให้บริการ การพูดคุยกัน ๓. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ห้องการเงินพูดไม่สุภาพ	ER ไม่ระบุ OPD ไม่ระบุ	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ทบทวนพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ทบทวนพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน ๑.แจ้งจุดบริการ ๒.ทบทวนพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน	Facebook Line OA Line OA
๒.ระบบบริการ(๓ ราย) ๑.ผู้ป่วยสามี/ภรรยา case Fit test + ส่งตัวจากแม่มาทำ Colonoscope แจ้งประวัติแพ้ยาทั้ง ๒ รายเพื่อขึ้น Pop up ของห้องยาแต่เอกสารแพ้ยาอีกรายหาย และหาไม่พบ บุตรสาวแจ้งควรต้องทำตามขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารทางการแพทย์ การขาดความเอาใจใส่ และการบริการที่ไม่ดี ๒. ใบนัดหมายผิด ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการรักษาศัลยกรรมที่นัดหมาย ๓..ปรับเรื่องการเรียกชื่อคนไข้ไม่ได้ยิน	OPD ศรีเกาะคา OPD เขตลางค์ ไม่ระบุ OPD	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ทบทวนแนวทางการจัดเก็บเอกสารผู้ป่วยและส่งต่อแผนกที่เกี่ยวข้อง ๓.ตอบกลับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเชื่อมั่นในการบริการของโรงพยาบาลเกาะคา (โทรประสานบุตรสาว) ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ทบทวนแนวทางการนัดหมาย ๓.มีการทวนสอบกับ Order แพทย์ก่อนนัดผู้ป่วยอีกครั้ง ๑.แจ้งจุดบริการ เพื่อจัดหาแนวทางในการพัฒนาต่อ	หนังสือร้องเรียน Line OA Line OA
๓.อื่น(๐ ราย)			

ลงชื่อ...../ด.....ผู้รายงาน

(นายเดวิด มณียศ)

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ