

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2569

เดือน 1 ตุลาคม 2568 – 15 มีนาคม 2569

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่น ๆ
ต.ค. - 68	3	1	2	0
พ.ย. - 68	1	1	0	0
ธ.ค. - 68	0	0	0	0
ม.ค. - 69	4	2	2	0
ก.พ. - 69	0	0	0	0
มี.ค. - 69	0	0	0	0
รวม	8	4	4	0

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 4 รายการ
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 4 รายการ
3. ข้อร้องเรียนอื่น ๆ จำนวน 0 รายการ

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

(ลงชื่อ).....¹
 (นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตุลาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ ราย) ๑.ผู้ป่วยชายมารับบริการที่ห้องฟัน ชุดหินปูนและเกลารากฟันขณะทำ หัตถการผู้ป่วยไม่สามารถควบคุม การหายใจได้ แพทย์พบว่าผู้ป่วย บ้วนน้ำลายใส่ และถามผู้ป่วยว่าจะ ทำหรือไม่ทำ และหยุดทำหัตถการ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจึงขอพบ ผู้อำนวยการ	ห้องทันตกรรม	๑.หัวหน้าหน่วยงานทันตกรรมเข้าพบพูดคุย เพื่อ อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ ๒.ดำเนินการตั้งเตือนพฤติกรรมบริการตามลำดับ ขั้นตอน ๓.ให้บริการดูแลผู้ป่วยต่อจนเสร็จสิ้นการรักษาด้วย ทันตแพทย์ท่านอื่น	หนังสือ ร้องเรียน
๒.ระบบบริการ(๒ ราย) ๑.๑๒.ก.ย.๖๘ผู้ป่วยมาด้วยอาการ เวียนศีรษะ นอนบนแปลรถฉุกเฉิน ขณะเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อส่ง Admit ปรากฏว่าอุปกรณ์ชำรุดล้อ รถเข็นด้านศรีษะไม่กางทำให้ผู้ป่วย ไหลลงมา แต่ศีรษะไม่กระแทกพื้น ๒. ผู้ป่วยชายมารับการรักษาด้วย อาการปวดท้อง แพทย์ระบุอาหาร เป็นพิษให้ยาไปรับประทานอาการไม่ ดีขึ้นจึงไปคลินิก พบเป็นไส้ติ่งสงมา ผ่าตัดที่ รพ.เกาะคา แพทย์แจ้งเป็น ไส้ติ่งแตก	รถฉุกเฉิน ไม่ระบุ OPD	๑.รายงานงานบริหาร ทวนสอบเหตุการณ์และทำ ทบท. ๒.หัวหน้าหอผู้ป่วยที่รับ Admit เข้าพูดคุยกับญาติ ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย สังเกตและติดตามอาการอย่าง ใกล้ชิด ๓.ปรับปรุงในส่วนอุปกรณ์ที่พบปัญหาโดยเร่งด่วน ๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.ติดตามเยี่ยมอาการผู้ป่วยและญาติที่ศัลยกรรม	Facebook Line OA
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน พุทธศักราช ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๑ ราย) ๑๕ พย. ๒๕๖๘ รบกวนเมตตามอบบริการมารยาทการโต้ตอบของน้องๆที่ทำการดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับสุขลักษณะอนามัย ตึกชมพู มีการไปบอกว่ารบกวนเปลี่ยนผ้าอ้อมผู้ป่วย เพราะมีการเลอะเปื้อนที่นอน ดิฉันเป็นญาติปรกติ เปลี่ยนเองแต่นี้นอนแช่ทั้งคืนพอเช้า๐๗.๒๐มาหาผู้ป่วยเห็นเลอะก็ไปบอกน้องแต่ได้รับการตอบกลับด้วยหน้าตาไม่พอใจว่า ญาติเปลี่ยนเองได้ก็เปลี่ยนเลย ฉันทดลองกลับไปถ้าได้จะมาตามทำไมเพราะน่าจะแช่ทั้งคืน ไม่ไปดูแลเลยมารยาทควรมีนะคะไม่ใช่ตาสีตาสมาตอบแบบนี้ ต่อให้ตาสีตาสาก็ไม่ควรไ้มารยาทคำพูดดีๆมีมากมาย ไม่รักหน้าที่นี้ก็ไปทำงานอื่น แต่มัน้องอีก๒คนมาทำให้มารยาทดีพูดดี ขอฝากให้พิจารณาอบรมให้ความรู้กับหน้าที่ที่ทำด้วย นะคะตอนนี้ไม่รู้ว่ายังไงแต่ดีขึ้นคะ เพราะมาดูแลมากขึ้นผู้ป่วยแยกโรคไม่ใช่ผู้ป่วยนอนรอความตายอย่าละเลยท่านเลยนะคะ ถึงไม่ได้อยู่หอรวมก็ควรได้รับการเอาใจใส่ เดินมาดูแลเพิ่มขึ้น สุขลักษณะ ส่วนตัวดิฉันก็ทำเองถ้าไม่หนักหนาพอทำได้ พอเราดีมีการแก้ไขก็ขอบคุณคะ”	ตึกกรรณามพ	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานตึกกรรณามพรับทราบ ๒.ดำเนินการตักเตือนพฤติกรรมบริการตามลำดับขั้นตอน	Facebook
๒.ระบบบริการ(๑ ราย) วันที่ ๒๒ พุทธศักราช ๒๕๖๘ ผู้ใช้เฟซบุ๊ก ชื่อ ปุย ฝ่าย “รู้สึกแย่มากเลยคะเสียความรู้สึกสุดๆ ไม่รู้ว่าเหตุเป็นเพราะอะไรเพราะลูกหนูอยู่อำเภอเมืองแล้วไปรักษาที่นั่นหรือคะ ถึงไม่เรียกลูกหนูตรวจซักที ลูกหนูมีไข้ ๓๙.๑ ได้คิวที่๓๖ หนูไปตั้งแต่ ๑๓.๐๙ นาที่ จนถึง ๑๕.๓๐ ลูกหนูยังไม่ได้รับการเรียกตรวจเลย ไปถามพยาบาลบอกว่ารอ หน้าห้องฉุกเฉินอันนี้ฉุกเฉินจริงหรือคะ”	ห้องฉุกเฉิน	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานห้องฉุกเฉินรับทราบ ๒. ทบทวนในหน่วยงานถึงแนวปฏิบัติในการทำงาน	Facebook
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....^๑
 วัชรอรุณ ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ้งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ธันวาคม ๒๕๖๘

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

(ลงชื่อ).....ร.อรุณ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ่งอรุณ แม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย) วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ใช้LINE ชื่อ Bam ได้ร้องเรียนผ่าน LINE OA โรงพยาบาลเกาะคา โดยมีเนื้อความว่า “จุดคัดกรอง อาคารหลวง เริ่มกดบัตรคิว ๐๗.๐๐ น. ณ เวลานั้น ๐๗.๐๘ น. ยังไม่เริ่มทำงาน คนไข้ที่ต้องเจาะเลือดจะเป็นลมกันแล้วนะคะ ทำไมคนที่มาช่วยวัดความดันแผนก OPD พุดไม่ดีเลย ไม่ใช่พยาบาลนะคะ พุดไม่มีหางเสียง พุดเหมือนรำคาญเปื้อนนาย ผู้มาใช้บริการ แล้วคิว ชักประวัติ OPD ตอนนี้ ยัง ๐๐๖ อยู่เลยค้ำนานมาก”	OPD MED	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA
วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ แพทย์เวร ปฏิบัติหน้าที่ได้แย่มาก ใช้วาจาแบบไม่ใช้หมอ ผมไม่มีเจตนาร้ายอะไร แต่ขอให้ตรวจสอบหน่อย ในกรณีของ ด.ญ.รินรณี อิศริชัย ว่าแพทย์เวรได้ปฏิบัติได้เต็มความสามารถหรือยัง ถ้าทำเต็มที่แล้วได้แค่นี้ เลิกเถอะ ๑.พฤติกรรมบริการ(๐ ราย) นาง กัลยากร สาดปะละ ๐๙๖-๙๘๓๔๕๘๑ ช่วงเวลา๙.๐๐-๙.๓๐ น.ได้รับการชักประวัติที่ห้องกระดูก จุดชักประวัติ ๒ปนให้ฟังว่าคนไข้หลังไหลมาทั่วสารทิศทำไมมาที่นี้กันเยอะจึงฉันทจึงตอบไปว่าเพราะที่นี้ให้บริการดี(แต่ขาดการคิด +)เขาพูดต่อว่ามันจะไม่ไหวแล้ว(เก็บไว้พูดในใจ)มีคนลาออกไปหลายคนแล้วเพราะคนไข้เยอะเกินมันเหนื่อย ถ้าเหนื่อยจริงก็ควรลาออกเพราะมีคนทำงานรอตำแหน่งว่างอยู่ตั้งมากมายข้อเสนอแนะควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นที่วางอยู่ตั้งมากมายข้อเสนอแนะควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นที่วางอยู่สะดวกต่อการหย่อนเอกสารแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการด้วยค่ะ ๒.ระบบบริการ(๒ ราย) วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ใช้LINE ชื่อ C.X.? ได้ร้องเรียนผ่านLINE OA โรงพยาบาลเกาะคา โดยมีเนื้อความว่า “วันนี้ผมนัดผ่าฟันคุด ทั้งที่มีวันเวลาการจองทำอยู่ แต่ทำไมถึงไม่ได้ผ่าฟันคุด แจ้งว่าผ่าไม่ได้ครับ หมอไม่ผ่าไม่มีครับ ให้เข้ารับการตรวจหรืออุดฟันก่อน	ER OPD Ortho	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อปรับพฤติกรรมบริการในด้านคำพูด สื่อสารในการให้ข้อมูลให้ดีมากกว่านี้ มีการควบคุมกำกับทุกวัน เ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ	Line OA

ทั้งที่ผมนัดและจองวันผ่าฟันคุดไปแล้ว ไม่งั้นจะให้นัดออนไลน์และจองวันทำไมครับ เหมือนสั่งกล้วยเตี๋ยแต่ได้เกาเหลา ผมนัดเพื่อจัดหาเวลาที่ผมสะดวก #ผมก็ต้องดูแลคนไข้เหมือนกัน การจองคิวออนไลน์สะดวกจริงๆครับแต่จองแล้วไม่ได้ทำตามการจองจะมีประโยชน์อะไรครับ” วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ นาย กิตติวุฒ โนชัยวงศ์ อายุ ๒๗ ปี ๐๙๐๙๒๔๑๗๗๙ ๘.๐๐ น.ได้เข้ามาใช้บริการตรวจโรค เนื่องจากมีอาการคล้ายแพ้ยา ทั้งนี้ได้จองคิวผ่านทางแอฟหมอพร้อมได้ระบุอาการไว้แล้วในครั้งแรกได้ยื่นบัตรประชาชนที่ตึกฟ้าพินังงานได้ทำการเปิดบัตรและให้ตรวจอาการกับหมอศัลยกรรมแพทยให้เภสัชลงความเห็นว่าการเกิดจากการแพ้ยาหรือไม่ขอให้ชี้แจงถึงกระบวนการและขั้นตอนการรักษาปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการระบบหมอพร้อม	ห้องฟัน กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -อธิบายขั้นตอนการให้บริการ -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ -นัดทบทวนทีมรายงานสรุปข้อปัญหา	Line OA ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓.อื่น(๐ ราย)			

(ลงชื่อ).....Sirosn.....ผู้รายงาน
(นางสาวรุ่งอรุณ แม้าพานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

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

(ลงชื่อ).....สรุณ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน มีนาคม ๒๕๖๙

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

(ลงชื่อ).....สรอรณ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวรุ่งอรุณ เม้าพานิช)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ