

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๗
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รับบริการนาน /มีการแซงคิว/เจ้าหน้าที่มาช้า	OPD/ แพทย์	๒๒ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ ล่าช้า ๒. ไม่ได้แจ้งผู้ป่วยว่ามีการ แยกโต๊ะซักประวัติออกเป็น แบบนัดและไม่นัด ทำให้คิว ตรวจข้าม	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ ๒. เพิ่มการเรียกคิวพร้อมกับชื่อ ผู้รับบริการ ๓. แจ้งผู้ป่วยว่ามีการแยกโต๊ะซัก ประวัติออกเป็น แบบนัดและไม่ นัด อาจทำให้คิวตรวจข้าม
๒. รอรับบริการนาน	ER	๓ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. นอกเวลาราชการจะ บริการผู้ป่วยฉุกเฉินก่อน อาจทำให้ผู้ป่วยที่ไม่แกลง รอนาน	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๓. รอรับบริการนาน	ห้องจ่าย ยา	๔ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ ล่าช้า	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	Lab	๖ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ผู้ป่วยมาผิคนัด ทำให้ ต้องส่งตรวจ LAB แต่ เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบ	๑. เพิ่มการสื่อสารให้กับ ผู้รับบริการ ๒. เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ ถึง ขั้นตอนกรณีมาผิคนัด ๓. แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้เพิ่มการ สื่อสารทางบวก
๕. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	จุดออก ใบส่งตัว	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่ บุคลากรจำกัด ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดใน การทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้า งานทราบ ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลาย มากขึ้น ๒. จัดการอบรม Care D และ จัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่อง ร้องเรียน
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	OPD/ แพทย์	๑๖ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่ บุคลากรจำกัด ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดใน การทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้า งานทราบ ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลาย มากขึ้น

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
					๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๗.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	ER	๖ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๘.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ตรงจุด	แพทย์แผนไทย	๑ ครั้ง	ด้านบริการ	เจ้าหน้าที่ (หมอนวด) ขาดทักษะและขาดการสื่อสารในการให้ผลการรักษา	๑.แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ๒.แก้ไขโดยให้ผู้ป่วยประเมินความพึงพอใจและประเมินด้านผลการรักษา ๓.หัวหน้างาน (แพทย์แผนไทย) ประเมินองค์ความรู้เป็นระยะๆ
๙.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	Ward	๒ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๑๐.ในอาคารเอนกประสงค์อากาศร้อน	อาคารเอนกประสงค์	๔ ครั้ง	ด้านสถานที่		๑.แก้ไขแล้ว ด้วยการติดตั้งพัดลมเพิ่ม
๑๑.ญาติผู้ป่วยนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในอาคาร		๑ ครั้ง	ด้านอื่นๆ		๑.แจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ รอกการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม
๑๒.รอรับบริการนาน	การเงิน	๒ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑.ปรับระบบการทำงาน ให้มีคนแทนเวลาออกจากจุดบริการ

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑๓. รอรับบริการนาน	ห้องบัตร	๒ ครั้ง	ด้านบริการ/ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒. จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงสิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๗๐ เรื่อง สามารถยุติปัญหาได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐




(นางชุชวัญ วงษ์ราช)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 ผู้บันทึกรายงาน
 วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รับบริการนาน /มีการแซงคิว/เจ้าหน้าที่มาช้า	OPD/ แพทย์	๙ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑.ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ ล่าช้า ๒.ไม่ได้แจ้งผู้ป่วยว่ามีการ แยกโต๊ะซักประวัติออกเป็น แบบนัดและไม่นัด ทำให้คิว ตรวจข้าม	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ ๒.เพิ่มการเรียกคิวพร้อมกับชื่อ ผู้รับบริการ ๓.แจ้งผู้ป่วยว่ามีการแยกโต๊ะซัก ประวัติออกเป็น แบบนัดและไม่ นัด อาจทำให้คิวตรวจข้าม
๒.รอรับบริการนาน	ER	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑.นอกเวลาราชการจะ บริการผู้ป่วยฉุกเฉินก่อน อาจทำให้ผู้ป่วยที่ไม่ฉุกเฉิน รอนาน	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๓. รอรับบริการนาน	ห้องจ่าย ยา	๓ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ ล่าช้า	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	Lab	๓ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ผู้ป่วยมาผิคนัด ทำให้ ต้องส่งตรวจ LAB แต่ เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบ	๑. เพิ่มการสื่อสารให้กับ ผู้รับบริการ ๒. เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ ถึง ขั้นตอนกรณีมาผิคนัด ๓.แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้เพิ่มการ สื่อสารทางบวก
๕. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	จุดออก ใบส่งตัว	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่ บุคลากรจำกัด ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดใน การทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้า งานทราบ ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒.จัดการอบรม Care D และ จัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่อง ร้องเรียน
๖.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	OPD/ แพทย์	๘ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่ บุคลากรจำกัด ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดใน การทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้า งานทราบ ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น

เรื่องร้องเรียน	จุดบริการ	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
					๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๗.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	ER	๑ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๘.เจ้าหน้าที่นัดไม่ตรงจุด	แพทย์แผนไทย	๑ ครั้ง	ด้านบริการ		๑.แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ
๙.เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	Ward	๑ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒.จัดการอบรม Care D และจัดทีมช่วยเหลือกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๑๐.ในอาคารเอนกประสงค์อากาศร้อน	อาคารเอนกประสงค์	๑ ครั้ง	ด้านสถานที่		๑.แก้ไขแล้ว ด้วยการติดพัดลมเพิ่ม
๑๑.ญาติผู้ป่วยนำสัตว์เข้ามาในอาคาร		๑ ครั้ง	ด้านอื่นๆ		๑.แจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ รอกการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๓๐ เรื่อง สามารถยุติปัญหาได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐


 (นางชัชวัญ วงษ์ราช)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 ผู้บันทึกรายงาน
 วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗