

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลชยันตพนเรนทร เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๕	ฝากถึงผู้อำนวยการ จากคนไข้ ผู้ให้บริการแคะถามว่าถึงคิวที่เท่าไร ตะคอกเสียงดังใส่ทำไมคะ มารยาทไม่มีเลย เห็นเป็นคนแกไม่ได้ดูใส่ คุณทำไม่ถูก	๑.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒.การใส่หน้ากากอนามัยทำให้ในการพูดคุยต้องใช้เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓.พฤติกรรมสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ไม่เหมาะสมในช่วงเวลา	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน แนะนำพฤติกรรมบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒.ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓.ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ ช้าๆเพื่อลดการใช้เสียงที่ดัง
	คลินิกนอกเวลาตอนเย็นหมอตรวจข้ามมากคนไข้รอนาน เหลือเกินช่วยปรับปรุงด้วยขอบคุณ	๑.ความซับซ้อนของโรคในแต่ละราย ๒.แพทย์ Intern ๓.ผู้ป่วยบางวันมีจำนวนมาก	๑. การแยกคัดกรองผู้ป่วยที่มีความเร่งด่วนให้รับบริการที่ห้องER ๒.ประชาสัมพันธ์ให้มารับบริการในเวลาราชการ
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ธันวาคม ๒๕๖๕	1. แผนกศัลยกรรม ด้านคัดกรอง พนักงานคุยด้วยไม่มองหน้าถามอะไรไม่ค่อยตอบ มัวแต่ก้มหน้าทำงาน 2.มีป่าท่อนหนึ่งเดินมา เอกซเรย์คนเดียว ช้ำท่อนแ่มากแล้วมาถามว่ามีคนเซ็นให้ไหม มีพยาบาล หรือ พนักงานที่หน่วยคัดกรองต้องเดินไปเอง ไม่มีคนเซ็น ช้ำดิฉันเดินมาเจอ และได้สอบถาม (แผนกศัลยกรรม) 3.มาไม่ต้องนัด ต้องเสียเงิน พยาบาลบอกว่าเป็นความตัดสินใจของห้องตรวจสิทธิ ว่าจะให้เสียเงินหรือไม่เสีย ซึ่งวันนั้นเสียไป1,500 บาท 2 คน 4.การนอนที่ รพ. ไม่มีผ้าห่มให้ผู้ป่วยไม่เหมือนเมื่อก่อน 5.เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่เพียงพอ ผู้ป่วยนอก	๑.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒.การใส่หน้ากากอนามัยทำให้ในการพูดคุยต้องใช้เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓.พฤติกรรมสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ไม่เหมาะสมในช่วงเวลา ๔.การจัดหาบริการสำหรับผู้ป่วย ผ้าห่มเสื้อผ้า บางหอผู้ป่วยมีไม่เพียงพอ	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน แนะนำพฤติกรรมบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒.ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓.ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ ช้าๆเพื่อลดการใช้เสียงที่ดัง ๔.กำชับหัวหน้าหน่วยงานบริหารจัดการอุปกรณ์ที่จำเป็นในการบริการผู้ป่วยให้เพียงพอ

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มกราคม ๒๕๖๖	แจ้งการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไป x-ray โดยคนไข้ได้ทำการ ผ่าตัดมดลูกและเจาะปอดขอ ร้องเรียนดังนี้ 1.คนเซ็นแปลไสเร็ว 2.เวลาเข้าโค้งไม่ลดความเร็ว 3.เจอทางขรุขระไม่ลด ความเร็วทำให้ผู้ป่วยเวียนหัว คลื่นไส้อาเจียน 4.เกรงว่าอาการคนไข้จะ รุนแรงมากขึ้น 5.เป็นพนักงานสุภาพบุรุษ (ญาติผู้รับบริการ)	๑.พฤติกรรมบริการในการ เคลื่อนย้ายผู้ป่วย	๑.ให้ความรู้ในการ เคลื่อนย้ายผู้ป่วยกับ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ๒.แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน แนะนำพฤติกรรมบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๓.ส่งเสริมการเรียนรู้ เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการใน โรงพยาบาล
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
มีนาคม ๒๕๖๖	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี



(นายปกาสีทธิ์ อนุพันธ์ไพบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ

และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง