

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานโรงพยาบาลชยันตเรนทร เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือน มีนาคม ๒๕๖๗

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/ อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๖	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (ห้องจ่ายยา) ๒. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (พิเศษหลวงปู่ศุข ๓) ๒ ครั้ง ๓. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (X-ray) ๔. เจ้าหน้าที่เรียกคิวเสียงเบา ผู้สูงอายุไม่ได้ยิน ๕. การจัดการคิวแผนกทันตกรรม เจ้าหน้าที่ไม่รับคิวตามที่กดที่ตู้ ให้นั่งจอนที่เก้าอี้แทน	๑. ความไม่เข้าใจในการ สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการ ๒. การใส่น้ำกากอนามัย ทำให้ในการพูดคุยต้องใช้ เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓. เนื่องจากแผนกทันตกรรม ยังไม่มีระบบคิวที่ถูกต้องทำ ให้เกิดปัญหาเรื่องการจอง คิวเข้ารับบริการที่ผ่านมา	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำ พฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม บริการในโรงพยาบาล ๓. ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับ ผู้รับบริการซ้ำๆ เพื่อลดการใช้เสียงที่ตั้ง ๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการทำระบบคิวผ่านตู้ทำให้ ผู้รับบริการไม่ต้องนั่งรอคิว สามารถกดคิว เข้ารับบริการที่ตู้อัตโนมัติได้
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๑. รอคิวรับยานาน	๑. เนื่องจากห้องรับยามี เพียง ๑ จุดเมื่อมี ผู้รับบริการจำนวนมาก เมื่อพบแพทย์เสร็จจนไข้ รอรอรับยาต้องใช้เวลา ค่อนข้างนาน	๑. ได้เพิ่มหน่วยจ่ายยาเพิ่ม ๑ จุด บริเวณ ชั้น ๒ อาคาร ๑๐๐ ปีสมเด็จพระศรีนครินทร์ เพื่อเป็นการลดแออัด ลดการรอคอย บริเวณห้องจ่ายยาได้
ธันวาคม ๒๕๖๖	๑. แพทย์ตรวจรักษาใช้เวลานาน	๑. ความซับซ้อนของโรค ในแต่ละราย ผู้รับบริการ มีจำนวนมากทุกแผนก	๑. เปิดคลินิกเฉพาะทางนอกเวลา เพื่อเป็น ทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการลดแออัดและ ลดรอคอย
มกราคม ๒๕๖๗	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (ศัลยกรรม)	๑. ความไม่เข้าใจในการ สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำ พฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม บริการในโรงพยาบาล ๓. ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับ ผู้รับบริการซ้ำๆ เพื่อลดการใช้เสียงที่ตั้ง
มีนาคม ๒๕๖๗	NA	NA	NA



(นายปกาสสิทธิ์ อนุพันธ์ไพบูลย์) นายทรงศักดิ์ หอมทรัพย์)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
นายแพทย์เชียวชาญ (ด้านเวชกรรม) โรงพยาบาลชยันตเรนทร
และสนับสนุนบริการสุขภาพ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันตเรนทร
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

