


รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร เดือน เมษายน ๒๕๖๗ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
เมษายน ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่ ดุ พุดจาไม่ดี งามอะไรก็ดี (ทารกแรกเกิดวิกฤตและทารกป่วย) ๒. ตึกดบัตรคิว ต่อแถวนาน (ผู้ป่วยนอก)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ตึกดบัตรคิว ไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. จัดเจ้าหน้าที่ดูแล และบริการ ผู้มารับบริการ เพื่อความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น
พฤษภาคม ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๓) ๒. ค่าจ้างแรงงานแม่บ้านรายวันล่าช้า ๓. คนงานที่ใส่รถนอนกระแทก และทำหน้าที่ไม่พอใจใส่ญาติผู้ป่วย (ศัลยกรรมหิดล ๒) ๔. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี (หอผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง) ๕. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ห้องตรวจโรคทั่วไป พุดจา บริการไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๖. เจ้าหน้าที่ซักสีหน้าใส่ (ผู้ป่วยนอก) ๗. พัดลมไม่ทั่วถึง มีแสงตรงกลางทำให้ร้อน ๘. หมอไม่มีความเมตตา เจ้าหน้าที่ของ รพ. ไม่เต็มใจบริการ ๙. เจ้าหน้าที่ห้องไอซียู ๒ พุดจาไม่ดี ว่าคนไข้เรื่องเยอะ	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่าง "ผู้จ้าง" กับ "ผู้รับจ้าง" ๓. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ชี้แจงขั้นตอนการจ่ายค่าตอบแทน และการใช้ระเบียบการจ่ายค่าตอบแทนของกระทรวงสาธารณสุข ๔. ตรวจสอบเช็คพัดลมทุกจุด เพื่อดำเนินการซ่อม และติดตามการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มิถุนายน ๒๕๖๗	<p>๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (ตึก Stroke)</p> <p>๒. ตู้คิวทันตกรรมเสีย จำนวน ๓ ครั้ง</p> <p>๓. การให้ข้อมูลผู้ป่วยทางโทรศัพท์ทำไม่ถึงให้ไม่ได้</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่ห้องศพชายโลง ชายดอกไม้</p> <p>๕. พนักงานเปล ไม่ค่อย เห็นคนป่วยหน้าตึก</p> <p>๖. พัฒลมเสีย (ห้องจ่าย+ห้องเจาะเลือด)</p> <p>๗. ห้องน้ำ พื้นรอบตึก สกปรกมาก คนงานพูดจาไม่ดี ไม่ล้างห้องน้ำ ผ้าปูไม่พอ (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิตล ๔)</p> <p>๘. แผนกจิตเวชไม่ควรมาอยู่ติดกับห้องตา</p> <p>๙. เจ้าหน้าที่ซักประวัติพูดไม่ดี แผนกจิตเวช</p> <p>๑๐. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการมารับบริการที่ชัดเจน</p> <p>๑๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่บั่นทอนจิตใจเกินไป (ห้องผ่าตัด)</p> <p>๑๓. ห้องไม่สะอาด ไม่กวาดถูห้องเลย ฝุ่นเยอะ (ห้องพิเศษหลวงปู่ศุข ๑)</p> <p>๑๔. คนงานไปต่อว่าญาติผู้ป่วยที่ไป แจ้งพยาบาลว่าไม่ทำความสะอาดห้องน้ำ (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิตล ๔)</p>	<p>๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ</p> <p>๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวก ในการรับ และให้บริการ</p> <p>๓. ภาระงาน</p> <p>๔. ระบบสำรองผ้า ไม่มีผ้าสำรองที่ เพียงพอ</p>	<p>๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่</p> <p>๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ในโรงพยาบาล</p> <p>๓. ประสานงานศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการ ตรวจเช็ค อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตู้กดคิวพร้อม ใช้ สมบูรณ์มากที่สุด</p> <p>๔. ประสานงานโสตทัศนูปกรณ์ จัดทำป้าย ขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน</p> <p>๕. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบ โดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำ เพิ่มเติม</p> <p>๖. ตรวจเช็คพัฒลมทุกจุด เพื่อดำเนินการซ่อม และติดตามการทำความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๗. ตรวจสอบระบบการจัดการผ้า สำรองผ้า เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน</p>
กรกฎาคม ๒๕๖๗	<p>๑. หมอไม่อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ ชัดเจน จำนวน ๒ เรื่อง (ผู้ป่วยนอก, จักขุ)</p> <p>๒. ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวน ๒ ครั้ง (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิตล ๔)</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่เข็นรถนั่งเล่นแต่โทรศัพท์ใน counter (ผู้ป่วยนอก)</p> <p>๔. พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ ครั้ง (อุบัติเหตุและฉุกเฉิน, ห้องพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๑)</p> <p>๕. ร้านไถ่ย่าง ๕ ดาว พบว่า ผู้ชายทำอาหารแบบไม่ถูกสุขลักษณะ</p> <p>๖. จองคิวไม่ได้ในระบบจองคิวออนไลน์ไม่ได้</p>	<p>๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ</p> <p>๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวก ในการรับ และให้บริการ</p> <p>๓. ผู้ชายทำอาหารแบบไม่ถูกสุขลักษณะ</p>	<p>๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่</p> <p>๒. จัดทำ big cleaning และกำกับ ติดตาม ตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้ แก้ไขทำเพิ่มเติม</p> <p>๓. ประสานงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเฝ้าระวัง และตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐานความ ปลอดภัยในการบริโภค</p>

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
กรกฎาคม ๒๕๖๗ (ต่อ)	๗. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิดล ๓) ๘. เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่มี/ผ้าปูเตียงไม่มี ๙. ที่วีดูได้แค่ ๑-๒ ช่องสัญญาณไม่ดีมาที่ครั้งก็ยังไม่เหมือนเดิมทั้งศัลยกรรม/หลวงปู่ศุข	๔. ระบบคิวออนไลน์ขัดข้อง ๕. ระบบสัญญาณของโทรทัศน์ ๖. ระบบสำรองผ้า ไม่มีผ้าสำรองที่เพียงพอ	๕. ตรวจสอบระบบการจัดการผ้า สำรองผ้า เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน
สิงหาคม ๒๕๖๗	๑. ถ้ามไม่ตอบ ชักสีหน้าใส่ (หลังคลอด) ๒. เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดี (ห้องแม่และเด็ก ตึกบำบัด ชั้น ๓) ๓. ที่วีห้องพิเศษดูไม่ได้ (ห้องพิเศษศัลยกรรมหิดล ชั้น ๓) ๔. เจ้าหน้าที่ไม่ทำความสะอาด (ตึกอายุรกรรมชาย) ๕. เจ้าหน้าที่ไม่ทำความสะอาดที่นอน ผ้าเย็บเปื้อนเลือด (กุมาร ๑) ๖. เจ้าหน้าที่เสิร์ชถ้ามไม่พูด ถ้ามชื่อเจ้าหน้าที่ ไม่ยอมบอก (ห้องจ่ายยา) ๗. หมอไม่อัปเดตอาการให้ญาติทราบ ไม่ให้ญาติอยู่ข้างเตียงตอนมาตรวจ ทำให้ญาติไม่รับทราบข้อมูลและไม่สามารถสื่อสารข้อมูลของผู้ป่วยให้แพทย์ทราบได้ (ตึกอายุรกรรมหญิง) ๘. เสียงสัญญาณเตือนไฟไหม้ ดังบ่อย (ตึกฟ้า) ๙. เจ้าหน้าที่ พูดไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๑๐. ห้องน้ำไม่สะอาด (ห้องพิเศษนิลกำแหง)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. สัญญาณเสียง alarm เตือน ไฟไหม้ พบว่า เกิดจาก smoke detector เสีย	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ดำเนินการสั่ง สัญญาณเสียง alarm เตือน ไฟไหม้ มาเปลี่ยนโดยเร็วที่สุด



(นายปกาสีทธิ ณะหันลิไพบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง