

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. การใส่หน้ากากอนามัย ทำให้ในการพูดคุยต้องใช้ เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓. เนื่องจากแผนกทันตกรรม ยังไม่มีระบบคิวที่ถูกต้อง 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 เมื่อพบแพทย์เสร็จจนผู้ใช้ 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




รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชยันตนาทนเรนทร 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. พัฒลมไม่ทั่วถึง 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. ตรวจเช็คพัฒนาทุกจุด เพื่อดำเนินการซ่อม และติดตามการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มิถุนายน ๒๕๖๗	<ol style="list-style-type: none"> ๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (ตึก Stroke) ๒. ตู้คิวทันตกรรมเสีย จำนวน ๓ ครั้ง ๓. การให้ข้อมูลผู้ป่วยทางโทรศัพท์ทำไม่ถึงให้ไม่ได้ ๔. เจ้าหน้าที่ห้องศพบายโลง ชายดอกไม้ ๕. พนักงานเปล ไม่ค่อย เห็นคนป่วยหน้าตึก ๖. พัฒลมเสีย (ห้องจ่าย+ห้องเจาะเลือด) ๗. ห้องน้ำ พื้นรอบตึก สกปรกมาก คนงานพูดจาไม่ดี ไม่ล้างห้องน้ำ ผ้าปูไม่พอ (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิตล ๔) ๘. แผนกจิตเวชไม่ควรมาอยู่ติดกับห้องตา ๙. เจ้าหน้าที่ซักประวัติพูดไม่ดี แผนกจิตเวช ๑๐. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการมารับบริการที่ชัดเจน ๑๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่บั่นทอนจิตใจเกินไป (ห้องผ่าตัด) ๑๓. ห้องไม่สะอาด ไม่กวาดถูห้องเลย ฝุ่นเยอะ (ห้องพิเศษหลวงปู่ศุข ๑) ๑๔. คนงานไปต่อว่าญาติผู้ป่วยที่ไป แจ้งพยาบาลว่าไม่ทำความสะอาดห้องน้ำ (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิตล ๔) 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. การระงาน ๔. ระบบสำรองผ้า ไม่มีผ้าสำรองที่เพียงพอ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ประสานงานศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการตรวจเช็ค อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตู้กดคิวพร้อมใช้ สมบูรณ์มากที่สุด ๔. ประสานงานโสตทัศนูปกรณ์ จัดทำป้ายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ๕. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำเพิ่มเติม ๖. ตรวจเช็คพัฒลมทุกจุด เพื่อดำเนินการซ่อมและติดตามการทำความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ ๗. ตรวจสอบระบบการจัดการผ้า สำรองผ้า เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน
กรกฎาคม ๒๕๖๗	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หมอไม่อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ ชัดเจน จำนวน ๒ เรื่อง (ผู้ป่วยนอก, จักขุ) ๒. ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวน ๒ ครั้ง (หอผู้ป่วยศัลยกรรมหิตล ๔) ๓. เจ้าหน้าที่เข็นรถนั่งเล่นแต่โทรศัพท์ใน counter (ผู้ป่วยนอก) ๔. พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ ครั้ง (อุบัติเหตุและฉุกเฉิน, ห้องพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๑) ๕. ร้านไถ่ย่าง ๕ ดาว พบว่า ผู้ชายทำอาหารแบบไม่ถูกสุขลักษณะ ๖. จองคิวไม่ได้ในระบบจองคิวออนไลน์ไม่ได้ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. ผู้ชายทำอาหารแบบไม่ถูกสุขลักษณะ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. จัดทำ big cleaning และกำกับ ติดตามตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำเพิ่มเติม ๓. ประสานงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐานความปลอดภัยในการบริโภค

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. ควรวางระบบการจัดการผ้า 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. เจ้าหน้าที่เก็บส้วกไม่พูด 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