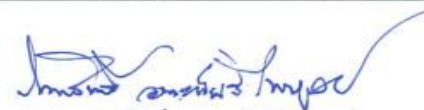


รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร เดือน เมษายน ๒๕๖๘ – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
เมษายน ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่ พุดจาไมดี (ห้องจ่ายยา) ๒. แก้อินั่งรอเข้าพบหมอมีจำนวนน้อย พื้น รพ. ไม่ค่อยสะอาด (แผนกอายุรกรรม) ๓. การจ่ายล่าช้ามาก (ห้องจ่ายยา) ๔. ระบบบริการล่าช้า มีการแข่งคิวสำหรับผู้รับบริการ VIP (คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ) ๕. สภาพอากาศร้อน พัฒม ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ (หน้าห้องผ่าตัด) ๖. เจ้าหน้าที่พุดจาไมดี ทำน้ำเสียงไม่ให้เกียรติกัน (ผู้ป่วยนอก) ๗. ระบบการจ่ายยาล่าช้า คนแถมองไม่เห็น (ห้องจ่ายยา) ๘. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุขภาพ และไม่แนะนำ (ห้องทำบัตร)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ประสานดำเนินการวางแผนจัดซื้อพัดลมระบายอากาศ ๔. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑. ห้องน้ำในห้องพิเศษสกปรกมาก (หอผู้ป่วยพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๓) ๒. ควรปรับปรุงอาหารไม่น่ารับประทาน (โภชนาการ) ๓. ระบบการจัดคิวของแผนกจิตเวช กดคิวได้ลำดับที่ ๑ แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ต่อคิวสุดท้าย เนื่องจากเป็นคิวที่ไม่ได้นัดหมายมา (แผนกจิตเวช) ๔. ระบบการจ่ายยาล่าช้า (ห้องจ่ายยา) ๕. เจ้าหน้าที่พุดไม่ตี (NICU) ๖. ลานจอดรถหน้า OPD ไม่มีที่จอดส่งคนไข้ เนื่องจากมีรถจอดบริเวณเต็มหน้า OPD (ผู้ป่วยนอก)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ ๔. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขเพิ่มเติม ๕. ดำเนินการแจ้งผู้รับบริการห้ามจอดบริเวณหน้าลานจอดรถหน้า OPD

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มิถุนายน ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี บริการแย่มาก (ห้องทำบัตร) ๒. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ออกไมค์ (ห้องจ่ายยา) ๓. เจ้าหน้าที่บริการแย่มาก ทำเหมือนรังเกียจคนไข้ (ห้องจ่ายยา) ๔. โทรสอบถามเรื่องการนัดหมาย แต่เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (ตึกอายุรกรรมหญิง)	ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำ พฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม บริการในโรงพยาบาล
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๑. ระบบการจัดคิวของแผนกจิตเวช กตคิวได้ลำดับที่ ๑ แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ต่อคิว สุดท้าย เนื่องจากเป็นคิวที่มาไม่ตรงตามคิวนัดหมาย (แผนกจิตเวช) ๒. ระบบการจ่ายยาล่าช้า รอนาน (ห้องจ่ายยา) ๓. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ขึ้นเสียง (อายุรกรรมหญิง) ๔. โทรสายด่วน ๑๖๖๙ เพื่อขอรถพยาบาลมารับผู้ป่วยมีอาการเดินไม่ได้ เนื่องจาก เป็นกระดูกทับเส้นประสาท แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเป็นกรณีไม่ฉุกเฉิน และไม่ส่ง รถพยาบาลมารับผู้ป่วย (แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน) ๕. เจ้าหน้าที่เข็นรถนอนรุนแรง พูดจาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๖. ควรทำความสะอาดเก็บแก้ว ขยะ ตามที่นั่งรอคลินิกพิเศษ ก่อนที่จะมีประชาชน มานั่งรอรับบริการ (คลินิกพิเศษนอกเวลา) ๗. เจ้าหน้าที่ซักประวัติพูดจาไม่ดี (แผนกจิตเวช) ๘. ระบบการจ่ายยาล่าช้า รอนานมาก (ห้องจ่ายยา)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวก ในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้ เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำ พฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม บริการและสื่อสารในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนา ระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของ การปรับเปลี่ยนระบบ ๔. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบ โดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำ เพิ่มเติม ๕. ตามเกณฑ์ของหน่วยปฏิบัติการอำนวย การแพทย์ฉุกเฉิน กรณีผู้ป่วยนัดมาตรวจหรือ เพื่อปรึกษาแพทย์ ไม่อยู่ในเกณฑ์การบริการ ของระบบ ๑๖๖๙ ยกเว้นมีอาการฉุกเฉินร่วม ด้วย

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
สิงหาคม ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี จับแขนคนไข้แรง (ห้องเจาะเลือด) ๒. ระบบการจ่ายยาล่าช้า รอนาน (ห้องจ่ายยา) ๓. ควรมีพัดลมไว้บริการสำหรับผู้ป่วยและญาติที่รอ (หน้าห้องผ่าตัด) ๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ดูผู้รับบริการ ใส่มือก (ห้องเจาะเลือด) ๕. ห้องพิเศษไม่สะอาด แอร์เสียงดัง (หอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรมมดลูก ชั้น ๔)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า ๓. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ ๔. ดำเนินการวางแผนจัดซื้อพัดลมระบายอากาศ ๕. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขเพิ่มเติม



(นายปาสิตี อนุะหันลิไพบูลย์)

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ

และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประธานคณะกรรมการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์