

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565

ว/ค/ปรบเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	หมายเหตุ
30-เม.ย.-65	25/2565	ฝ้าใช้ญาติชั้น 2 นอนโรงพยาบาลประมาณ 2 เดือน เสนอแนลพิด้ติก 298 ไม่ค่อยสะอาด บริเวณฝ้าผนังลิฟท์มีคราบฝุ่น รอยนิ้วมือ ไม่ค่อยสะอาด	หอผู้ป่วยพิเศษ ตึก 8 ชั้น 2	ตู้ร้องเรียน	
30-เม.ย.-65	26/2565	วันที่13/4/2565 ควรติดพัดลมให้ตรงที่นั่งรอญาติ	หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด	ตู้ร้องเรียน	
30-เม.ย.-65	27/2565	วันที่13/4/2565 ช่วยติดพัดลมด้วยค่ะ ระหว่างที่รออากาศร้อนมาก	หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด	ตู้ร้องเรียน	
31-พ.ค.-65	28/2565	วันที่6/5/2565 ห้องน้ำสกปรกมาก เหมือนไม่ได้รับการทำความสะอาดเป็นปี	งานธนาคารเลือด	ตู้ร้องเรียน	
31-พ.ค.-65	29/2565	วันที่3/5/2565 หน้าห้องธนาคารเลือด เสียงตามสายไม่ได้ยินเสียงประกาศ เสียงเบามาก	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	
31-พ.ค.-65	30/2565	1.การจัดการอารมณ์ของผู้ช่วยพยาบาลควรดีกว่านี้ ไม่ใช่คนเฝ้าทุกคนจะมีทักษะการดูแลผู้ป่วยบุคลากรทางการแพทย์ทุกฝ่ายควรปฏิบัติและสร้างความสบายใจให้ผู้ป่วยและคนเฝ้า ไม่ใช่แสดงอาการกดดันกระแทกเสียง ไม่มีมารยาท ควรปรับปรุง 2.ขั้นตอนการจัดการมีความล่าช้าอย่างมาก 3.พยาบาลตึก 8 ปฏิบัติต่อผู้ป่วยและคนเฝ้าดีมาก ตึกสงฆ์ควรเอาแบบอย่าง	หอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์	ตู้ร้องเรียน	

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565

ว/ค/ปรบเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	หมายเหตุ
30-มิ.ย.-65	31/2565	โรงอาหาร ร้านอาหารตามสั่งครัวบ้านีย์ สังเกตมาหลายครั้งแล้วเลือกปฏิบัติ ไม่ตามคิว ให้ผู้ชายก่อนโดยเฉพาะช่าง จะอ้างว่าเขาโทรมาสั่งก่อน ถ้าโทรมาสั่งก่อนไม่น่าจะมานักเขียนเมนูตอนนั้น ต้องสั่งเมนูมาแล้ว นี่คือแข่งคิวถ้าเป็นผู้หญิง ให้ออ	เก็บเรื่อง แจ้งประธาน คณะกรรมการสวัสดิการ โรงพยาบาลพัทลุงเพื่อทราบ	ตู้ร้องเรียน	
30-มิ.ย.-65	32/2565	วันที่4/6/2565 ศูนย์หัวใจ รพ.พัทลุง โนใบนัดเขียนว่า"เจาะเลือด+ตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า" พอไปรอเจาะเลือดตั้งแต่เช้า พยาบาลบอกให้ไปเอาบัตรคิวที่ศูนย์หัวใจก่อน ต้องเดินไปกลับและได้คิวหลังๆทั้งที่มาเช้า ขอเสนอแนะควรเขียนไปว่า มาเอาบัตรคิวที่ศูนย์หัวใจก่อน แล้วค่อยไปเจาะเลือด คือเขียนให้ละเอียดขึ้นอีกนิดนึงครับ	เก็บเรื่อง	ตู้ร้องเรียน	
30-มิ.ย.-65	33/2565	วันที่29/6/2565 ห้องยีนยาเต็มและแฟ้มประวัติ ใบสั่งยา ทำงานช้ามาก รออยู่ชั่วโมงกว่า ก็ไม่ได้ใบจ่ายเงินและใบรับยา ทำงานมาตั้งนาน ไม่มีความกระตือรือร้น คนมาเก่ามาใหม่ ปนกันหมด คนที่จะกลับบ้านสมควรจะทำให้ก่อน ไม่ใช่ให้เขามา รออยู่นาน พอไปถามกลับ พูตจาไม่ดี อ้างว่าไม่ถึงคิวงานยุ่ง	กลุ่มงานเภสัชกรรม	ตู้ร้องเรียน	

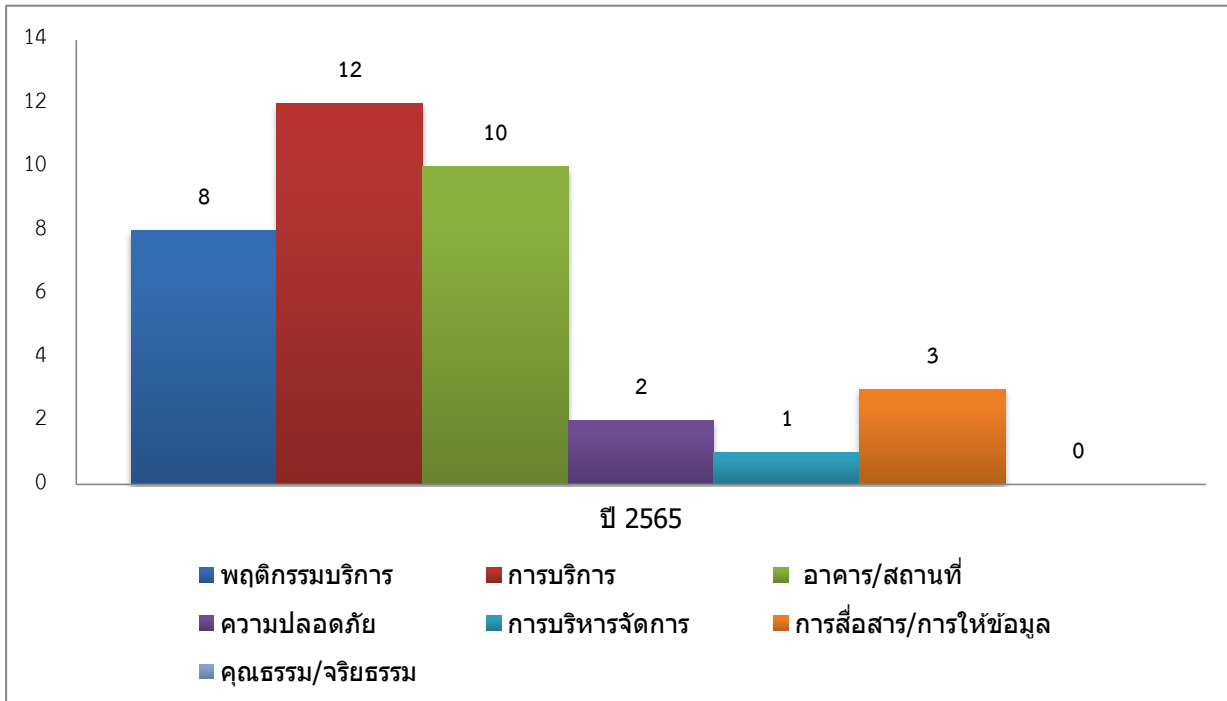
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565

ว/ด/ปรับเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	หมายเหตุ
19-ก.ค.-65	34/2565	<p>วันที่18/7/2565 ขออนุมัติเดินทางไปราชการสงขลาเพื่อประชุม 13.00 น. ได้เกิดเหตุการณ์ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.นัดขึ้นรถเวลา11.00น. มาสาย11.15น. 2.สมรรถนะในการขับรถไม่พร้อมมีอาการง่วงนอนตลอดเวลา 3.ความเร็วในการขับขี่ 120-140 กม./ชม. <p>ขอให้ทบทวนความพร้อมบุคลากร ในการทำงานเสี่ยงสูง</p>	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	
20-ก.ค.-65	35/2565	<p>วันที่20/7/2565 แอร์ในห้องดีงหลัง น้ากลิ้วมากค้ะ มีเทปแปะกันร้วงไว้หลายจุด ทำให้ออกอาการเสียวว่าเมื่อไรจะร้วงลงมาไมโดนเจ้าหน้าที่ก็ต้องโดนคนใช้สักวัน</p>	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	ตู้ร้องเรียน	

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปี 2565

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ปี 2565	8	12	10	2	1	3	0



ข้อมูล ณ ต.ค. 64 - ส.ค. 65

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2565 แบ่งตามประเภทข้อร้อง

ประเภทข้อร้อง	เลขที่ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. พฤติกรรมบริการ	3/2565,8/2565,11/2565,13-14/2565,18/2565,21-22/2565	8	22.86
2. การบริการ	1/2565, 4-6/2565,9/2565,16-17/2565,20/2565,23-24/2565,33-34/2565	12	34.29
3. อาคาร/สถานที่	2/2565,12/2565,15/2565,19/2565,25-29/2565	10	28.57
4. ความปลอดภัย	10/2565	2	5.71
5. การบริหารจัดการ	17/2565	1	2.86
6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	7/2565,13/2565,24/2565	3	8.57
7. คุณธรรม/จริยธรรม	-	0	-

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- มีการตักเตือนและติดตามการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมบริการรายบุคคล
- จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น
- ในการประชุมประจำเดือนต้องมีการทบทวนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

2. การบริการ

- กล่าวตักเตือนและให้พยาบาลหัวหน้าเวรเฝ้าระวังและประเมินปัญหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- รายงานหัวหน้าหน่วยงาน กรณีเหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการที่นำมาสู่การ
- กรณีเกิดความล่าช้า ต้องแจ้งแก่ผู้รับบริการ เพื่อทราบและเข้าใจ
- พัฒนาบุคลากรภาพ เช่น การแต่งกาย (เสื้อผ้า-หน้าผม) ต้องดูดีเหมาะสมต่อการให้บริการ
- กรณีการให้บริการล่าช้าของห้องยา ดำเนินการแก้ไขโดยแจ้งหอบุคลากรให้ทยอยส่งใบสั่งยาคำสั่งใหม่/ คำสั่งD/C / เลี่ยงการส่งในช่วงเวลารush time ของห้องยา และปรับอัตรากำลังคนเพื่อรองรับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการมากในช่วงพักเที่ยง

3.อาคาร/สถานที่

- รายงานเรื่องปรับปรุงสถานที่ให้ผู้อำนวยความสะดวกและให้ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ปรับปรุงอาคารสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและบริเวณอื่นที่เห็นสมควรปรับปรุง เช่น ปรับปรุงห้องน้ำใหม่ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย1 และที่จอดรถจักรยานยนต์ของโรงพยาบาลเพิ่ม

- จัดพื้นที่สำหรับผู้เฝ้าใช้รับประทานอาหาร
- อบรมพนักงานทำความสะอาด

4. ความปลอดภัย

- ออกนโยบายเรื่องการปฏิบัติของผู้รับบริการและการเยี่ยมผู้ป่วยตามมติคณะกรรมการ EOC และติดประกาศตามหอผู้ป่วย
- ให้ข้อมูลแนวทางเรื่องระวังของใช้สูญหาย

5. การบริหารจัดการ

- เพิ่มจำนวนอัตราเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ขาดไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

- จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและขั้นตอนต่างๆในการเข้ารับบริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- หากการเจรจามีปัญหาระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่คนเดิม ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดผลกระทบ
- ประชาสัมพันธ์ทุกวันให้ผู้รับบริการ ทราบถึงระบบนัดออนไลน์ที่มีการประกันเวลารอตรวจ 30 นาที
- การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ขณะปฏิบัติงานต่อหน้าผู้รับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย
- เก็บข้อมูลผู้รับบริการที่เข้าระบบนัดออนไลน์และสรุปในที่ประชุมปัญหาที่พบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแนวทางต่อไป

7. คุณธรรม/จริยธรรม

-