



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสามร้อยยอด งานพัฒนาคุณภาพ โทร. ๐๓๒-๖๘๘๕๕๘ โทรสาร ๐๓๒-๖๘๘๕๕๘

ที่ ปช ๐๐๓๒.๓๐๕/ พิเศษ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

ตามที่ทางโรงพยาบาลสามร้อยยอดได้ดำเนินการให้มีการดำเนินการให้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

ในการนี้งานพัฒนาคุณภาพบริการได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการซึ่งพบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบเรื่องร้องเรียนจำนวน ๖ เรื่องและได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนขอรายงานผลดังกล่าวให้ทราบ เพื่อตอบหลักฐานเชิงประจักษ์ และนำเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นางสาวคณิศร ฉายศรี
พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าบริหาร

ความเห็นผู้อำนวยการ

.....เพื่อโปรดพิจารณา.....

.....ทราบ /ดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(นายภพ วงศ์ประสาร)

(นางสาววศินี วีระไวทยะ)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษรักษาการผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลสามร้อยยอด

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี อำเภอสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เดือน	ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ				เรื่องร้องเรียน	แนวทางแก้ไข
	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)		
ตุลาคม	-	-	-	-		
พฤศจิกายน	-	-	-	-		
ธันวาคม	-	-	-	-		
มกราคม	-	-	-	-		
กุมภาพันธ์	-	-	-	-		
มีนาคม	๑	๑	-	๑		
เมษายน	๑	๑	-	๑		
พฤษภาคม	๑	๑	-	๑	คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี
มิถุนายน	๑	๑	-	๑		
กรกฎาคม	-	-	-	-		
สิงหาคม	-	-	-	-		
กันยายน	-	-	-	-		
รวม	๔	๔	-	-		



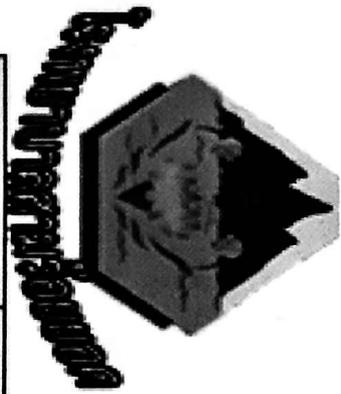
เรื่องร้องเรียน มีนาคม 2564

รายการ	ระดับ/ระบบ	เหตุการณ์	จุด รายงาน	จุด เกิดเหตุ	ผลจากทบทวน	ปรับปรุง/พัฒนา
ร้องเรียน	RM	1.ญาติผู้รับบริการแจ้งว่า ได้รับการเจาะเลือดไม่เป็น ตามลำดับคิวเมื่อเข้าไป สอบถามได้รับการชี้แจงที่ ไม่พึงพอใจในพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่แลบ 2. ร้องเรียนพฤติกรรม บริการห้องยา	เพจ FB ศูนย์เรียน	LAB ห้องยา	-ไม่มีระบบคิวเจาะเลือดของ LAB -พฤติกรรมด้านสื่อสารของ จนท.	1. ช่วงแรกทำคิวของตนเอง 2. ประสาน IT จัดระบบคิว คล้ายธนาคาร ประสานหัวหน้าเภสัชกรรม รับทราบเรื่อง



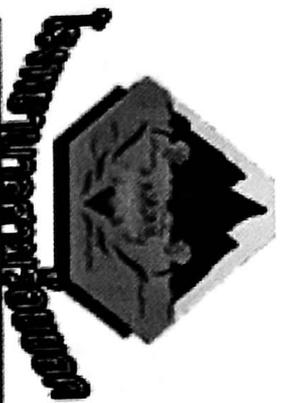
เรื่องร้องเรียน พฤษภาคม 2564

รายการ	ระดับ/ระบบ	เหตุการณ์	จุด รายงาน	จุด เกิดเหตุ	ผลจากทบทวน	ปรับปรุง/พัฒนา
ร้องเรียน	RM	15/04/2564 ร้องเรียนเรื่องระบบนัดหมายทำแผล ที่งาน ER พดุงการรมบริการ ความล่าช้าและไม่มีการสื่อสาร ใดๆ	ใบแสดง ความคิดเห็น	ER	- บุคลากรในช่องทาง emergency ใช้ร่วมกับ ช่องบริการนัดหมายทำแผล มักเกิดในช่วงนอกเวลา ราชการ	- ปรับระบบเพิ่มบุคลากรช่วง 13-16น. ในเวร เข้าพยุคราชการ(เนื่องจากช่วงนี้พยาบาลทำ หน้าที่ตรวจหมอนแพทย์ด้วยและเวรตรวจ การเป็นผู้ปฏิบัติงานด้วย) โดยพยาบาล คลินิกพิเศษนอกเวลามือช่องบริการนัดยา ทำแผล (หมดลงเป็นเวลา 3 เดือนประเมินซ้ำ ถ้ายัง พบปัญหากลับเข้าสู่ระบบเดิม) -นอกเวลาราชการช่วงเวรป่วย ให้เวร ER ดำเนินcase emergency แล้วเกิดช่องโหว่ใน ช่องนัดหมายทำแผล ให้พยาบาลตรวจการตาม จนท. จุดอื่น ๆ มาให้บริการแทน -ในทุกระยะใช้ห้อง NA ER ช่วยตรง คลินิกนอกเวลางานในส่วน ER ไม่ค่อยสะดวก ผู้การปรับโดย ให้ OPD นอกเวลาจัด NA ขึ้นเป็นทีมตนเอง



เรื่องร้องเรียน พฤษภาคม 2564

รายการ	ระดับ/ระบบ	เหตุการณ์	จุด รายงาน	จุด เกิดเหตุ	ปรับปรุง/พัฒนา
ร้องเรียน	RM	มีผู้ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของจนท. ER ในกาารชี้แจงเรื่องให้ผู้ป่วยยกตัวไปคู่อากการต่อที่บ้าน ซึ่งผู้ป่วยมารับบริการช่วง 2.50 น. และพบพฤติกรรมการตรวจผู้ป่วยที่อยู่ในห้องพิเศษ โดยใช้วิธีเปิดประตูสอดตาม	FBI สาขาอยุธยา	ER/W2	ทบทวนระบบการดูแลผู้ป่วยรับบริการช่วงเวรพัก สอดตามกัับทุกครั้ง ถึงความต้องกาการรออนรพ. วางแผนการการตรวจผู้ป่วยในสถานการณโควิด19 สื่อขัมีการใส่ชุดป้องกันและประเมินความเสี่ยงทุกครั้ง งคการตรวจแบบลักษณะดังกล่าว



ข้อร้องเรียน 16พ.ค.-15มิ.ย.2564

รายการ	ระดับ/ระบบ	เหตุการณ์	จุด รายงาน	จุด เกิดเหตุ	ผลจากทบทวน	ปรับปรุง/พัฒนา
ร้องเรียน	RM	3/06/2564 ผู้รับบริการยืนยัน covid แจ้งว่าได้รับความอับอาย จากพฤติกรรมบริการ+ จากท่าไม่เคารพปฏิบัติ ของ พนักงานชั้นรอยนต์ช่วงที่ ไปส่งคนที่บ้าน จึงโทรมา แจ้งกับพยาบาลศีก covid	covid ward	พชร.	-พฤติกรรมบริการของ บุคลากรเต็มๆ	1.แจ้งทน.บริหาร เพื่อเตือน ในลักษณะที่ไม่สุมควร
		15/06/2564 ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการของ พยาบาลตรงจุดซักประวัติ	จนท.แจ้ง เข้ามา เนื่องจากมี การพาตพียง การบริการ โรงพยาบาล	facebook	-พฤติกรรมบริการ **ชั้นชมพยาบาลในส่วนที่ แสดงความจริงใจในส่วนที่ คนไปใช้อาจจะได้รับความล่าช้า	1. 1.แจ้งทน.พยาบาล เพื่อ ทบทวนเหตุการณ์และ คัดเตือนในลักษณะที่ไม่ เหมาะสม