

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑.แพทย์ตรวจรักษาใช้เวลานาน	๑.ความซับซ้อนของโรคในแต่ละราย ๒.แพทย์ Intern	๑. การแยกคัดกรองผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนไม่มากแต่มีความหลากหลายให้แพทย์ Intern
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ธันวาคม ๒๕๖๔	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
มกราคม ๒๕๖๕	๑.ผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาใหม่เนื่องจากจ่ายยาผิดให้กับผู้ป่วย	๑.ขั้นตอนการให้บริการในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ๒.ความไม่พึงพอใจในกระบวนการในการปฏิบัติในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๑.กำหนดจุดประสานงานการแก้ไขปัญหากรณีเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ๒.วางระบบการแก้ไขปัญหาเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการผู้ป่วยนอก
	๒.แพทย์เวรนอกเวลา , เกสเซอร์จ่ายยา,เจ้าหน้าที่พยาบาล	๑.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒.การใส่หน้ากากอนามัยทำให้ในการพูดคุยต้องใช้เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓.พฤติกรรมการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ไม่เหมาะสมในช่วงเวลา	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒.ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓.ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการซ้ำๆเพื่อลดการใช้เสียงที่ดัง
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๒.แพทย์ ,เจ้าหน้าที่พยาบาล , รพภ	๑.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒.การใส่หน้ากากอนามัยทำให้ในการพูดคุยต้องใช้เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓.พฤติกรรมการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ไม่เหมาะสมในช่วงเวลา	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒.ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓.ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการซ้ำๆเพื่อลดการใช้เสียงที่ดัง
มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี


(นายปกาสิทธิ์ อนันต์ไพบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง