

สรุปข้อร้องเรียนและผลการทบทวน

ประจำปีงบประมาณ 2564

โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา

ลำดับ	ว.ด.ป.ที่ เปิดตู้	ว.ด.ป.ที่ เกิดเหตุ	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่อง/เหตุการณ์	ผลการทบทวน	โอกาสพัฒนา/ ข้อตก	สรุปประเด็น	แก้ไขใน 15 วัน	
									แก้ไขได้	แก้ไขไม่ได้
1	16 ต.ค. 63	12 ต.ค. 63	บริหาร	ตู้	โรงพยาบาลสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	แจ้งการขึ้นชมให้ฝ่ายบริหารทราบเพื่อ เป็นขวัญกำลังใจ		ชมเชย	✓	
2	20 ต.ค. 63	ไม่ระบุ	ER	ตู้	ผู้ช่วยเหลือคนไข้บริการไม่ประทับใจ พุด เสียงดัง	แจ้งผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาพฤติกรรม บริการให้เท่าเทียมและสุภาพ		พฤติกรรม บริการ	✓	
3	20 พ.ย. 63	20 พ.ย. 63	IPD	เพจ	พฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงาน	เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อ การแพร่กระจายเชื้อ		พฤติกรรม บริการ	✓	
4	30 พ.ย. 63	18 พ.ย. 63	บริหาร	ตู้	ห้องน้ำสกปรกมาก มีคราบ	กำชับแม่บ้านให้ทำความสะอาด (คราบเกิดจากตระกรันหินปูน)		ร้องเรียน	✓	
5	30 พ.ย. 63	ไม่ระบุ	บริหาร	ตู้	ให้ซ่อมแซมห้องน้ำ	อุปกรณ์ภายในห้องน้ำชำรุดได้ดำเนินการ แก้ไขปรับปรุง		ร้องเรียน	✓	
6	29 ม.ค. 64	7 ม.ค. 64	บริหาร	ตู้	รถจักรยานยนต์จอดเต็มอาคารละหมาด ได้คัดกรองหรือไม่	กำชับให้ รปภ. เข้มงวดรถมอเตอร์ไซด์ที่ เข้า-ออก นอกเวลาราชการ		ร้องเรียน	✓	
7	16 ก.พ. 64	12 ก.พ. 64	ER	ตู้	ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องนำคนป่วย เข็นรถเข้าตรวจเอง	ห้องอื่น ควรเพิ่มพนักงานให้ทำหน้าที่ตรง ตำแหน่ง		ร้องเรียน	✓	
8	16 ก.พ. 64	16 ก.พ. 64	ห้องบัตร	ตู้	การบริการล่าช้า รอนาน การสื่อสาร เจ้าหน้าที่น้อย	จัดจุดรับบัตรที่หน้าห้องเวชระเบียน โดย เปลี่ยนเป็นตะกร้าสีแดงที่สังเกตได้ง่าย ทบทวนทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน		ร้องเรียน	✓	

สรุปข้อร้องเรียนและผลการทบทวน

ประจำปีงบประมาณ 2564

โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา

ลำดับ	ว.ด.ป.ที่ เปิดตู้	ว.ด.ป.ที่ เกิดเหตุ	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่อง/เหตุการณ์	ผลการทบทวน	โอกาสพัฒนา/ ข้อตก	สรุปประเด็น	แก้ไขใน 15 วัน	
									แก้ไขได้	แก้ไขไม่ได้
9	25 ก.พ. 64	ไม่ระบุ	OPD	ตู้	ไม่มี จนท.ที่จุดตรวจภายใน	ชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ OPD และ ห้อง คลอด/ER ให้ประสานงานก่อนส่งคนไข้		การเข้าถึง บริการ	✓	
10	25 ก.พ. 64	25 ก.พ. 64	OPD	ตู้	พฤติกรรมบริการ (พูดไม่เพราะ)	แจ้งเตือนผู้ปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุง การให้บริการ		พฤติกรรม บริการ	✓	
11	25 ก.พ. 64	21 ก.พ. 64	บริหาร	ตู้	เสนอให้สร้างที่ไหว้พระ	รพ.ได้จัดสร้างพระพุทธรูปแล้วบริเวณ หน้าทางเข้า รพ.และหอผู้ป่วยใน		เสนอแนะ	✓	
12	18 มี.ค. 64	10 มี.ค. 64	IPD	ตู้	ชื่นชมการบริการของหมอและ เจ้าหน้าที่ทุกคนที่หอผู้ป่วยใน	แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจ		ชมเชย	✓	
13	26 มี.ค. 64	ไม่ระบุ	บริหาร	ตู้	ชื่นชมการบริการและความเป็นระเบียบ ระบบ ความสะอาดของฝ่ายบริหาร	แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจ		ชมเชย	✓	
14	7 พ.ค. 64	8 เม.ย. 64	ER	ตู้	รพ.พยาบาลไปรับผู้บาดเจ็บจาก อุบัติเหตุทางรถเข้า	ใช้การประสาน 1669 จากเหตุการณ์ ดังกล่าว ใช้เวลาออกจากรู้นถึงจุดเกิด เหตุ 8 นาที		ร้องเรียน	✓	

	มิ.ย 64	ไม่มีข้อร้องเรียน							
	ก.ค.64	ไม่มีข้อร้องเรียน							
	ส.ค.64	ไม่มีข้อร้องเรียน							

✓