

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลเรณูนคร

เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

ช่องทางการค้นหาข้อมูล

โรงพยาบาลกโศภราชมีผู้รับความคิดเห็น รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงผ่าน ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการความเสี่ยงของ สถานพยาบาล Healthcare Risk Management System on Cloud (HRMS on Cloud) โดยผู้ปฏิบัติงานผ่านการสนทนาพูดคุยกับ ผู้รับบริการ แบบประเมินความพึงพอใจ จากการเยี่ยมบ้านของเจ้าหน้าที่ประจำหมู่บ้านและสื่อต่างๆ

ช่องทางการเข้ารับบริการ/ช่องทางการร้องเรียน

ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลกโศภราชจัดทำขั้นตอนการรับบริการ ป้ายจุดรับบริการ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ในปี๒๕๖๔ ได้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเป็นแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ Patient Experience Program (PEP) ผ่าน QR code (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล)เพิ่มมากขึ้น

จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับความคิดเห็น,ใบอุบัติการณ์ทั้งโรงพยาบาล

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	ทีมงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านพฤติกรรมบริการ	-	
ด้านระบบบริการ -ผู้ป่วยไม่สมัครใจรักษาไม่พึงพอใจคำพูดเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑	-ประสานหัวหน้างาน ในการแก้ไขเรื่องสื่อสารกับผู้ป่วยและประสานทีม HRD รับทราบในรูปแบบของคณะกรรมการเพื่อเป็นข้อมูลในการเฝ้าระวังเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ
-ผู้ป่วยไม่พึงพอใจเรื่องส่งตัวไปรักษาเรื่องAppendicitis ไปรพ.สท.แล้วใบส่งตัวเป็นรพ.ศรีสวรรค์ผู้ป่วยต้องกลับมาให้แก่ออกสารใหม่	๑	-ประสานหัวหน้างานนิเทศ ติดตาม ในการตรวจสอบข้อมูลเข้าและประสานทีม HRD รับทราบในรูปแบบของคณะกรรมการเพื่อเป็นข้อมูลในการเฝ้าระวังเรื่องร้องเรียนการบันทึกข้อมูล
ด้านจัดสิ่งแวดล้อม -สิ่งแวดล้อมในเรื่องของสถานที่ ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็นไม่สะอาด มีสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล	๒	ประสานทีมอาชีวอนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ระบบน้ำประปาใช้งานไม่ได้ -ฝารถหลังคาหลุดกระแทก ใหญ่ จนท. ขณะปฏิบัติงาน -ระบบไฟฟ้าขัดข้อง	๒ ๑ ๘	ประสานที่มีอาสาสมัครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านบริหารจัดการ	๔	เรื่องป้ายห้อง ป้ายหมายเลขที่บอกสถานที่บริการไม่มี
คำชมเชย	-	
รวม	๒๓	

แนวทางแก้ไขปี ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

ลำดับ	ชื่อเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ	ผลการดำเนินงานและการแก้ไข
๑	<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>-ผู้ป่วยไม่สมัครใจรักษา</p>	<p>ประสาน HRD มีจัดตั้งการดำเนินงานต่างๆ ในรูปแบบของคณะกรรมการ เพื่อกำกับดูแล และกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อความเป็นธรรมและถูกต้อง ทางด้านจริยธรรมของแต่ ละวิชาชีพจะมีองค์กรวิชาชีพกำกับดูแล โดยเฉพาะการสื่อสาร</p>
๒	<p>ประสานทีมอาชีวอนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านระบบสิ่งแวดล้อมในเรื่องของ</p> <p>-สถานที่ ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น ไม่สะอาด</p> <p>-มีสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล</p> <p>-ระบบน้ำประปาใช้งานไม่ได้</p> <p>-ระบบไฟฟ้าขัดข้อง</p> <p>-ฝารถหลังคาหลุดกระแทกไหล่จนท.ขณะปฏิบัติงาน</p> <p>-ป้ายติดหน้าห้องแต่ละหน่วยงานไม่มี</p>	<p>ประสานทีมอาชีวอนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำRCAมีแนวทางแก้ไข</p> <p>- มีการจัดทำแผนงานปรับปรุงโครงสร้าง บุคลากรรับผิดชอบ นำข้อร้องเรียน/เสนอแนะ ด้านระบบสิ่งแวดล้อมในเรื่องของสถานที่ ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น ไม่สะอาด</p> <p>-ระบบน้ำประปาใช้งานไม่ได้</p> <p>-ระบบไฟฟ้าขัดข้อง</p> <p>-ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องการตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อเตรียมความพร้อมการใช้อุปกรณ์และป้องกันอันตรายที่จะเกิดกับผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>-ประสานทีมอาชีวอนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>