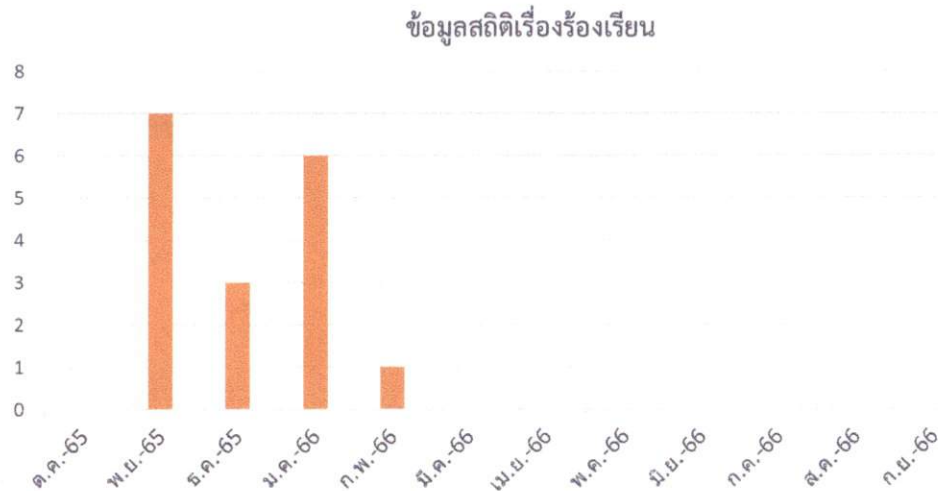




ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	เม.ย.-66	พ.ค.-66	มิ.ย.-66	ก.ค.-66	ส.ค.-66	ก.ย.-66	รวม ทั้งปี	ปริมาณเรื่อง คงค้าง	ปริมาณเรื่อง ยุติทั้งหมด	ร้อยละ เรื่องยุติ
0	7	3	6	1								17	3	14	82.35



สรุปผลข้อร้องเรียนรพ.กำแพงแสน ตั้งแต่ 1 ต.ค.65 - 30 ก.ย.66	
การดำเนินการ	จำนวน(เรื่อง)
รับเรื่องร้องเรียน	
ดำเนินการแล้ว	
อยู่ระหว่างดำเนินการ	
ยังไม่ได้ดำเนินการ	

ลำดับ	ด้าน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1	ด้านพฤติกรรม	1.การใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสมพูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน	1.เมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านพฤติกรรมบริการระหว่างจนท.กับผู้รับบริการ ให้เปลี่ยนจนท.คนใหม่ในการให้บริการผู้รับบริการรายนั้น เพื่อลดข้อขัดแย้ง 2.เชิญผู้รับบริการมาพูดคุยปัญหาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับจนท.ทีมรับเรื่องร้องเรียน
		2.ปริมาณผู้รับบริการมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เร่งรีบในการทำงาน	1.ปรับระบบนัดคิวในการรับบริการตามเวลา เพื่อลดเวลารอคอย
		3.พฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ Refer	1.หัวหน้ากลุ่มงานตักเตือน และประเมินพฤติกรรมการขับรถ
2	ระบบบริการ	1.ขาดการสื่อสารให้ผู้ป่วยรับทราบถึงระยะเวลาการรอคอยในการรับยา และคิวเข้ารับการตรวจรักษา	1.งานเภสัชกรรม และงานผู้ป่วยนอก แจ้งคิวให้ผู้รับบริการรับทราบคิวในการรับบริการเป็นระยะๆ
		2.ระบบการเยี่ยมผู้ป่วยของงานผู้ป่วยใน	1.ปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติถึงระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย 2.ติดป้ายประชาสัมพันธ์ระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย
		3.แพทย์ออกตรวจน้อยในวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการ ผู้ป่วยรอรับบริการนาน	1.กำหนดแนวทางในการตามแพทย์เวรผู้ป่วยในมาช่วยในการตรวจรักษา
3	อาคารสถานที่	1.ไฟทางเข้ารพ.ไม่สว่าง ป้ายไม่ชัดเจน	1.ดำเนินการปรับปรุงป้ายไฟทางเข้ารพ.