

สรุปผลการร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

(1 ตุลาคม 2566 - 30 กันยายน 2567)

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน		รวม	ร้องเรียนในด้าน						การดำเนินการ (เรื่อง)			
	Facebook	ไปร้องเรียน		พฤติกรรมบริการ	อาคารสถานที่	ทุจริตประพฤติมิชอบ	รับเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ			
ต.ค.-66	0	1	1	1						1	1		
ระเทศหน่วยงาน		OPD		OPD									
พ.ย.-66	1	5	6	3		2				6	6		
ระเทศหน่วยงาน	W2	OR,OPD,W7,ห้องยา		W2,OPD		W7,ห้องยา,OR							
ธ.ค.-66	0	2	2	2						2	1	1	
ระเทศหน่วยงาน		OPD		OPD									
ม.ค.-67	2	1	3	2		1				3	3		
ระเทศหน่วยงาน	OPD,กายภาพ	ER		ER,OPD		กายภาพ							
ก.พ.-67	0	0	0							0	0		
ระเทศหน่วยงาน													
มี.ค.-67	2	0	2	1		1				2	2		
ระเทศหน่วยงาน	WF,ห้องบัตร			ห้องบัตร		WF							
เม.ย.-67		1	1	1						1	1		
ระเทศหน่วยงาน		พบร		พบร									
พ.ค.-67	2	1	3	1		2				3	3		
ระเทศหน่วยงาน	OPD	OPD		OPD		OPD							
มิ.ย.-67	3	2	5	2		3				5	5		
ระเทศหน่วยงาน	OPD,OR,ER	OPD,WS											
ก.ค.-67		2	2	2						2	1	1	
ระเทศหน่วยงาน		OPD,บ้านพัก		OPD,บ้านพัก									
ส.ค.-67			0							0			
ระเทศหน่วยงาน													
ก.ย.-67			0							0			
ระเทศหน่วยงาน													
รวม			25	15	0	9	0	0	0	25	20	5	0

ข้อมูลสถิติเรื่องเรียนโรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ม.ค.-67	ก.พ.-67	มี.ค.-67	เม.ย.-67	พ.ค.-67	มิ.ย.-67	ก.ค.-67	ส.ค.-67	ก.ย.-67	รวม ทั้งปี	ปริมาณเรื่อง คงค้าง	ปริมาณ เรื่องยุติ	ร้อยละเรื่อง ยุติ
1	6	2	3	0	2	1	3	5	2	0		25		20	80.00

ข้อมูลสถิติเรื่องเรียน

8	สรุปผลข้อร้องเรียนรพ.กำแพงแสน														
6	ตั้งแต่ 1 ต.ค.66 - 30 ก.ย.67														
4	การดำเนินการ														
2	รับเรื่องร้องเรียน														
0	ดำเนินการแล้ว														
	อยู่ระหว่างดำเนินการ														
	ยังไม่ดำเนินการ														

ต.ค.-66 พ.ย.-66 ธ.ค.-66 ม.ค.-67 ก.พ.-67 มี.ค.-67 เม.ย.-67 พ.ค.-67 มิ.ย.-67 ก.ค.-67 ส.ค.-67 ก.ย.-67

ด้าน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
พฤติกรรมบริการ	<ol style="list-style-type: none"> การใช้ริยกรรมทางการแพทย์ให้บริการไม่เหมาะสม การพูดจาไม่สุภาพ นำเสียงขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ปริมาณผู้รับบริการมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เร่งรีบในการทำงาน พฤติกรรมกรรมาธิการของพนักงานขับรถ Refer 	<ol style="list-style-type: none"> แผนจัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน กำหนดเกณฑ์การจกัดความเร็วในการขับรถ
ระบบบริการ	<ol style="list-style-type: none"> การตรวจรักษานอกเวลาราชการ เนื่องจากเปิด OPD นอกเวลา ระบบการเยี่ยมผู้ป่วยของงานผู้ป่วยใน ระบบบริการห้องยาการจ่ายยานอกเวลาราชการ การรับบริการงานกายภาพ การให้ญาติให้อาหารทางสายยางผู้ป่วยเอง การเก็บของมีค่าของผู้ป่วยที่ไม่ได้ Admit เข้ารับการรักษาที่งานห้องผ่าตัด 	<ol style="list-style-type: none"> สื่อสารการปิดบริการตรวจรักษานอกเวลาในสื่อออนไลน์ และประกาศประชาสัมพันธ์ถึงงานผู้ป่วยนอก ปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน สื่อสารการปิดบริการตรวจรักษานอกเวลาในสื่อออนไลน์ และประกาศประชาสัมพันธ์ถึงงานผู้ป่วยนอก จัดทำแนวทางการรับบริการงานกายภาพ สื่อสารแนวทางโดยติดป้ายประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงานและสื่อออนไลน์ ทบทวนกิจกรรมที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ต้องปฏิบัติให้ผู้ป่วย จัดซื้ออุปกรณ์สำหรับแขวนให้ผู้ป่วย แนวทางการปฏิบัติการเก็บรักษาของมีค่างานห้องผ่าตัด