

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

รอบ 12 เดือน ( ๑ เมษายน–๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ )

\*\*\*\*\*

### ช่องทางการค้นหาข้อมูล

โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยงมีช่องทางรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นผ่านผู้รับความคิดเห็น รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงผ่านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานพยาบาล Healthcare Risk Management System on Cloud (HRMS on Cloud) โดยผู้ปฏิบัติงานผ่านการสนทนาพูดคุยกับผู้รับบริการ แบบประเมินความพึงพอใจ จากการเยี่ยมบ้านของเจ้าหน้าที่ประจำหมู่บ้านและสื่อต่าง ๆ

### ช่องทางการเข้ารับบริการ/ช่องทางการร้องเรียน

ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยงมีการจัดทำขั้นตอนการรับบริการ ป้ายจุดรับบริการ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับความคิดเห็น และอุบัติการณ์ทั้งโรงพยาบาล

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	ทีมงานที่เกี่ยวข้อง	แนวทางแก้ไข
1. ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-
2.ด้านระบบบริการ			
-เครื่องมือ อุปกรณ์ ทางการแพทย์	24	คณะกรรมการเครื่องมือแพทย์	-มีการทบทวนขั้นตอนการ
ไม่พร้อมใช้งาน			ให้บริการ ปรับปรุงให้
			เหมาะสมยิ่งขึ้น
			-ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ให้มี
			ความพร้อมใช้ และมีการบำรุง
			รักษา อยู่เป็นประจำ
3. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่			
-ส้วม/ชักโครก ห้องน้ำชำระ	25	คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	-ทบทวนวิธีปฏิบัติ คู่มือการใช้
-ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น	8		งานเครื่องมือ อุปกรณ์แต่ละ
-ก๊อกน้ำชำระมีน้ำรั่วซึม	37		ประเภท
-หลอดไฟไม่ติด	33		-ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ให้มี
-เครื่องปรับอากาศชำระ	23		ความพร้อมใช้ และมีการบำรุง

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	ทีมงานที่เกี่ยวข้อง	แนวทางแก้ไข
- ท่อแตก ระบบประปาชำรุด	34		รักษาอยู่เป็นประจำ
- ประตู หน้าต่าง มุ้งลวด ชำรุด	13		
- โตะ เก้าอี้ ชำรุด	7		
- พัดลม ชำรุด	15		
- ไฟฟ้าดับ	4		
- ปลั๊กไฟ สายไฟ ชำรุด	3		
- ไมค์ ชำรุด	7		
- เครื่องทำน้ำอุ่นชำรุด	1		
- เครื่องทำน้ำเย็นชำรุด	1		
- เครื่องกรองน้ำชำรุด	2		
- เครื่องตัดหญ้าชำรุด	1		
- ผ้า เพดาน หลังคา ชำรุด	5		
- ระบบ Him Pro ใช้งานไม่ได้	3		
- เครื่องปริ้นเตอร์ชำรุด	3		
- คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด	8		
- โทรศัพท์ใช้งานไม่ได้	9		
- ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	2		
- กถ้องวงจรปิดชำรุด	1		
4.ด้านบริหารจัดการ			
- ป้ายบอกจุดให้บริการไม่ชัดเจน	2	-คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและจุดให้บริการให้ผู้รับบริการ
			ได้ทราบ
คำชมเชย	-		
รวม	261		