

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ ปี 2566 (1 ต.ค.65 – ก.ย.2566)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ประเภท	ลำดับที่	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	-

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ ปี 2566 (1 ต.ค.65 – ธ.ค.2565)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องข้อร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
เภสัชกรรม	Messenger 20/2/66	<u>ด้านระบบบริการ</u> “ทำไมเภสัชต้องพูดใส่เมคค์นะ”	<u>การจัดการ</u> - บันทึก NRLS - แจ้งหัวหน้างาน - รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน	1	หัวหน้างาน บริหารฯ	
		<u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u> - สุนัข รังใต้ MC ของคนไข้และจนท.รพ. - สุนัข แมว นอนในบริเวณ โรงพยาบาล	- แจ้งหัวหน้างาน - รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน		หัวหน้างาน บริหารฯ	
		<u>ด้านพฤติกรรมกรรมการ</u> - ไม่มี				

ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
		ด้านระบบบริการ - ไม่ดี	<u>การจัดการ</u>			
OPD	บอกเล่าของ จนท.	<u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u> - ติดหญ้าและตัดต้นไม้ในช่วงเช้าหน้า OPD	<u>การจัดการ</u> - แจ้งหัวหน้างาน - รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน	1	หัวหน้างาน	ยุติ
		<u>ด้านพฤติกรรมการ</u> - ไม่ดี				

สรุปผลการชมเชย

โรงพยาบาลกระแสนินทร์ ปี 2566 (1 ต.ค.65 – มี.ค.2566)

ชมเชยจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ชมเชย	รายละเอียด/การจัดทำ	ความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
IPD	Facebook	<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>- (คำชมจากญาติ จนท.รพ.)ขอขอบคุณ จนท.รพ.การดูแลผู้ป่วยทุกคนที่ช่วยติดตามประสานงานให้กับรพ.สงขลาและรวมถึงระยะเวลาการรักษาที่พอ ที่อยู่ที่รพ.กระแสสินธุ์ ทุกคนดูแลเป็นอย่างดี ฯลฯ</p> <p>ด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>- ไม่มี</p>	<p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเชิงกรรมการซื้อ ร้องเรียน</p>	-	หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
		<p>ด้านพฤติกรรมการ</p> <p>- ไม่มี</p>				
ห้องฉุกเฉิน	การบอกเล่าของผู้รับบริการ	<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>- ผู้เจ็บบริการรวดเร็ว</p> <p>- แพทย์ศิวะ ชมว่าพยาบาล ER เก่ง</p>	<p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเชิงกรรมการซื้อ ร้องเรียน</p>		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
			<p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเชิงกรรมการซื้อ ร้องเรียน</p>		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ชมเชย	รายละเอียด/การจัดทำ	ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
		ด้านสิ่งแวดล้อม - ห้องสะอาด	รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน			
		ด้านพฤติกรรมการ - จนท.ห้องฉุกเฉินพูดจาดี แนะนำดีสามารถ สอบถามข้อมูลและเต็มใจบริการ	รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน			
ห้องคลอด	การบอกเล่าของผู้รับบริการ	ด้านระบบบริการ - บริการรวดเร็ว ด้านสิ่งแวดล้อม - ห้องสะอาด/เป็นส่วน ใจเย็น	รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหาร รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหาร		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
		ด้านพฤติกรรมการ - จนท.ห้องคลอดพูดคุยเป็นกันเอง พูดจาดี ใจเย็น	รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหาร			
ห้องกลุ่ม เวชปฏิบัติ	การบอกเล่าของผู้รับบริการ	ด้านระบบบริการ - จัดบริการสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งแวดล้อม - ไม่มี ด้านพฤติกรรมการ - เจ้าหน้าที่พูดจาดี เรียบร้อย	รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหาร		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
			รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหาร			

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ชมเชย	รายละเอียด/การจัดทำ	ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
กายภาพ บำบัด	แบบประเมิน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	<p><u>ด้านระบบบริการ</u> เดือน ต.ค.65</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริการได้ดีมาก - จนท.บริการดีมากคะ สามารถให้ความรู้ในโรคที่เป็นอยู่และการแนะนำกายบริหารหลังจากรับการรักษา ที่สามารถใช้ในการดูแลตนเองได้ เดือน ม.ค.66 - บริการดีมาก เหมาะสมแล้ว - มีความพึงพอใจและอยากให้มีแบบนี้ตลอด เดือน มี.ค.66 - ให้บริการดี คงความดีตลอดไป 	<p>รายละเอียด/การจัดทำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน 	-	หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
		<p><u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มี 				
		<p><u>ด้านพฤติกรรมการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จนท.พูดจาดี สุภาพ เรียบร้อย 				

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด/การจัดทำ	ความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
ห้อง X-ray	การบอกเล่าของผู้รับบริการ	ด้านระบบบริการ - จัดบริการสะดวก รวดเร็ว	- รับผิดชอบต่อแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน			
		<u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u> - ไม่มี				
		<u>ด้านพฤติกรรมการ</u> - จนท.ห้อง X-ray พูดจาดี	- รับผิดชอบต่อแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
OPD	แบบประเมินความพึงพอใจ	<u>ด้านระบบบริการ</u> - ให้บริการรวดเร็ว ต่อนรับตี	- รับผิดชอบต่อแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
		<u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u> - สถานที่ในโรงพยาบาลสะอาด	- รับผิดชอบต่อแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	
		<u>ด้านพฤติกรรมการ</u> - จนท.พูดดี ให้คำแนะนำดี การซักประวัติดี - จนท.ให้คำแนะนำในเรื่องที่รู้เป็นอย่างดี	- รับผิดชอบต่อแนะนำเข้ากรรมการซื้อ ร้องเรียน		หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	

	นางช้อยเบญจมาภรณ์ / นางวิไลภรณ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น -	องค์การบริหารส่วนตำบล -	ตำบลสีชะอำ		
	นางช้อยเบญจมาภรณ์ / นางวิไลภรณ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น -	องค์การบริหารส่วนตำบล -	ตำบลสีชะอำ		
	นางช้อยเบญจมาภรณ์ / นางวิไลภรณ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น -	องค์การบริหารส่วนตำบล -	ตำบลสีชะอำ		
	นางช้อยเบญจมาภรณ์ / นางวิไลภรณ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น -	องค์การบริหารส่วนตำบล -	ตำบลสีชะอำ		
	นางช้อยเบญจมาภรณ์ / นางวิไลภรณ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น -	องค์การบริหารส่วนตำบล -	ตำบลสีชะอำ		
ป.ธ. ๒	นายวิไลภรณ์	ระบบดิจิทัล/เทคโนโลยี	ระบบดิจิทัล/เทคโนโลยี	ระบบดิจิทัล/เทคโนโลยี		

นางช้อยเบญจมาภรณ์

** สรุปข้อร้องเรียน เดือน ม.ค. – มี.ค.2566 ไม่มีข้อร้องเรียน

** สรุปข้อร้องเรียน เดือน เม.ย. – มิ.ย.2566 ไม่มีข้อร้องเรียน

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ ปี 2566 (1 ก.ค.66 – ก.ย.2566)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องข้อร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
Ward	กล่องแสดงความคิดเห็น	ด้านระบบบริการ “ไม่มี”	<u>การจัดการ</u> - บันทึก NRLS - แจ้งหัวหน้างาน - รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน		หัวหน้างาน พัชรีทหารฯ	
		ด้านสิ่งแวดล้อม - ไม่มี	- แจ้งหัวหน้างาน - รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน		หัวหน้างาน พัชรีทหารฯ	

		<p>ด้านพฤติกรรมการ</p> <p>- ได้รับข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่คนเดิม 2 ครั้ง</p>	<p>การยุติการ</p> <p>- แจ้งหัวหน้างาน</p> <p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน</p>			
			<p>- แจ้งหัวหน้างาน</p> <p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน</p>			

ชมเชยจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ได้รับ	รายละเอียด/การยุติการ	ระดับ ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
WARD		<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>- 19 ก.ค.66 ผู้ป่วยที่รักษาตัวใน Ward ชมว่า “อาหารเที่ยงวันนี้อร่อยมากค่ะ”</p>	การยุติการ			

ลงชื่อ..........ผู้รับผิดชอบ