

สรุปข้อมูลร้องเรียน ปี 2566 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 100 ปี

ลำดับ	ว/ศ/ป เกิดเหตุ	ช่องทาง ร้องเรียน	ระดับ รุนแรง	เรื่อง/กรณีศึกษา	ผู้ร้อง	ผู้ถูกร้อง	ผู้ไกล่เกลี่ย	กระบวนการไกล่เกลี่ย	ผล
1	26 ตุลาคม 2565	ผ่านทาง ไลน์ ผอ.	3	- Lab NCD ประจำปี 1)รพ.มีคนไข้จะเล็ดลอดมาก เกินไป (แนะนำวันละ 1 หมู่บ้านหรือ 1 ตำบล) 2)วันมีคนไข้ปกติ พยาบาล (4โต๊ะ) เสียงเรียกคนไข้แทบ ไม่ได้ยิน (แนะนำควรใช้เครื่อง ขยายเสียงประกาศเรียกชื่อ เช่น เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่...)	ผู้ป่วย งาน NCD		ไม่มี	-ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตามแนวทางการ จัดการข้อร้องเรียนทาง social media	ยุติ 1)เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ ข้อมูลบนคอม/ระบบบริการให้ ผู้ป่วยทราบก่อน/ขณะให้บริการ 2.บอกญาติ/ประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจัดซื้อ/จัดหา/ติดตั้ง -ระบบคิวอัตโนมัติ -เครื่องขยายเสียง 3.จนท.ที่พบข้อร้องเรียนด้วย วาจา จัดการเบื้องต้นตาม แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยวาจา เพื่อบรรเทาความ รุนแรงสถานการณ์
2	27 ตุลาคม 2565	FB ผอ.	3	พฤติกรรมบริการพยาบาล Cohort ward ว่าพูดจาไม่ เพราะ	ญาติ ผู้ป่วย	พยาบาล cohort ward	-ผอ.รพ.	-ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตามแนวทางการ จัดการข้อร้องเรียนทาง social media	ยุติ 1.กำหนดแนวทางปฏิบัติ กรณี ผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง หรือทรุดลง พยาบาลต้องเข้า ประเมินอาการผู้ป่วย เพื่อซัก ประวัติและตรวจร่างกาย เพิ่มเติม 2.พยาบาลอธิบายผลการ ประเมินให้แก่ผู้ป่วยและญาติ ด้วยท่าทีสุภาพ ภาษาที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ญาติ/ ผู้ป่วยคลายความวิตกกังวล

สรุปข้อมูลข้อร้องเรียน ปี 2566 รพ.เฉลิมพระเกียรติสตรี 100 ปี

[illegible]

-แจ้ง ผอ.โดยตรง	1																			
	รายการ	เดือน																	รวม	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.							
4. บุคลากรที่ถูกร้องเรียน																				
-แพทย์																				
-พยาบาล	1																			
-พนักงานแปล																				
-พนักงานช่วยเหลือคนไข้																				
-ไม่ระบุ																				
-OPD / NCD clinic	1																			
-ER																				
-LR																				
-IPD																				
-พนักงานบริการ		1																		

ทราบ

(นายสุวิระศักดิ์ รุ่งลอด)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี