

## สรุปความไม่พึงพอใจจากข้อร้องเรียน

1 ตุลาคม 2562- 31 มีนาคม 2563

มีทั้งหมด 33 ความคิดเห็น

### ช่องทางการแสดงความคิดเห็น

1. ได้รับเรื่องร้องเรียน 5 ความคิดเห็น
2. ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม 28 ความคิดเห็น

### สรุปตามประเด็นต่างๆ

1. พฤติกรรมบริการ 6 ความคิดเห็น ( ห้องบัตร 1 แม่บ้าน 1 พยาบาล 4 )
2. รอนานบริการช้า 8 ความคิดเห็น (ห้องยา 5 ความคิดเห็น )
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก 14 ความคิดเห็น ( เครื่องปรับอากาศห้องกายภาพไม่เย็น  
เก้าอี้ไม่แข็งแรง ขอเครื่องวัดความดันเพิ่ม เครื่องฟอกอากาศ เสื้อผ้า ผ้าปูเตียงมีน้อยดูเก่า ห้องผู้ป่วยมี  
แมลงวัน อุปกรณ์ในห้องน้ำผู้ป่วยในชำรุด ห้องน้ำชาย ห้องพิเศษ 4 กดไม่ลง ห้องน้ำอืด น้ำประปาไม่ไหล  
ปรับปรุงความสะอาด ของห้องพักผู้ป่วย และห้องน้ำ ไม่มีกระดิกน้ำร้อน ไม่มีแก้วน้ำ มูลิเสีย ควรแยกผู้ป่วย  
เด็ก และผู้ป่วยผู้ใหญ่ ห้องพิเศษของหญิงตั้งครรภ์ควรแยกออกจากโซนผู้ป่วยทั่วไป ห้องตรวจตาที่นั่งไม่พอ  
เพิ่มสถานที่จอดรถ)
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ 5 ความคิดเห็น ( ขอแพทย์เพิ่ม, เปลเพิ่ม, เครื่องมือตรวจที่ทันสมัย MRI , ห้อง ANC  
แยกออกจากโซนอื่น , ห้องน้ำควรใช้กลอนแทนการใช้ลูกบิด )



## การแก้ไขข้อร้องเรียน

### 1.เรื่องพฤติกรรมบริการ

1.1 แจ้งเรื่องเข้าคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล ให้รับทราบถึงข้อร้องเรียน และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างานตักเตือนในวาระการประชุมในฝ่าย เพื่อปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการร้องเรียนไว้ และเป็นการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ด้วย

### 2.เรื่องรอนานบริการซ้ำ

2.1 เรื่องรอแพทย์ตรวจจนาน จะมีเป็นบางวัน ที่แพทย์ไปประชุมวิชาการ แก้ไขโดยให้พยาบาลเวชปฏิบัติช่วยตรวจและสั่งยาให้ผู้ป่วยในรายชื่อรับยาโรคเรื้อรัง อาการปกติ

2.2 เรื่องห้องยาปิดพักเที่ยง แก้ไขโดย แบ่งประเภทของความเร่งด่วน

- ยาผู้ป่วยทั่วไป จัดยาจ่ายยาถึงเวลา 12.15 น.

- ยาที่มีความเร่งด่วน ได้แก่ยาผู้ป่วยโรคตา จะจัดทางด่วนให้เพราะส่วนใหญ่ แพทย์จะสั่งยาให้ 1 ชนิด เท่านั้น และยาของผู้ป่วยโรคทั่วไปที่แพทย์สั่งยา 1-2 ชนิด จะจ่ายให้ได้ทันเวลา

- สำหรับยาของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ส่วนใหญ่มีหลายชนิด ต้องผ่านการตรวจสอบหลายขั้นตอน ต้องใช้เวลานาน จำเป็นจะต้องรอ เพื่อความปลอดภัยในการใช้ยา

### 3.เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 จัดหาเครื่องวัดความดันแบบสอดแขนวัดอัตโนมัติให้หน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยในการทำงานได้รวดเร็วขึ้น

ห้องผู้ป่วยนอก 2 ตัว ห้องเบาหวาน 1 ตัว ห้องตา 1 ตัว ห้อง VIP 1 ตัว

3.2 แก้ไขซ่อมเครื่องปรับอากาศห้องกายภาพให้ใช้ได้ตามปกติ

3.3 ซ่อมแซม ปรับปรุงแก้ไขอุปกรณ์ในห้องน้ำที่ชำรุดในตึกผู้ป่วยใน

3.4 สำรองระบบประปา และขออนุมัติงบประมาณซ่อมบำรุงระบบประปาที่มีปัญหา

3.5 จัดหาเสื้อผ้าผู้ป่วยและผ้าปูเตียงใหม่ ให้เพียงพอ

3.6 จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้ตามความจำเป็น

3.7 วางแผนย้ายแผนกตาไปอยู่ตึกใหม่

3.8 ปรับพื้นที่หน้าโรงพยาบาลทำที่จอดรถ

3.9 การจัดโซนผู้ป่วยเด็ก และผู้ใหญ่ได้แยกตึกอยู่แล้ว โดยพิจารณาหลักการป้องกันการติดเชื้อ อาจมีอยู่ใกล้กันบ้าง เพราะจำนวนเตียงไม่เพียงพอ แต่ต้องไม่ใช่โรคติดเชื้อ