



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพยุหะ จังหวัดศรีสะเกษ โทร ๐ ๔๕๖๐ ๗๑๑๒

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๒.๒/๓๑ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะ

ด้วย คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลพยุหะ ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งโรงพยาบาลพยุหะ ที่ ๒๙ / ๒๕๖๔ ให้ดำเนินงานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในโรงพยาบาลพยุหะ

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ในระหว่างเดือนระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผลการดำเนินงาน พบการร้องเรียนทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง และผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธีรยุทธ ยิ่งใจกล้า)
นักจัดการงานทั่วไป

อนุมัติ

(นายเชิดชาติ วิฑูราภรณ์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน | เรื่องร้องเรียน | ผู้ร้องเรียน | ผลการดำเนินการ | การแจ้งผล ดำเนินการ |
|-------|------------------------------|--|--------------|--|--|
| 1 | 5 ตุลาคม 2564 | การรอคิวเข้าห้องตรวจ นานมาก คนที่มาทีหลัง เข้าตรวจก่อน พอเราไป ถามกลับไม่ได้คำตอบควร ปรับปรุง แก้ไขด่วนค่ะ | ไม่ระบุ | รพ.พยุห้ได้ดำเนินการ ดังนี้ 1.จัดทำระบบคิว มี จอมอนิเตอร์ให้ ผู้รับบริการได้ติดตาม ตามลำดับคิวและมี การเรียกขานลำดับคิว ผ่านระบบกระจาย เสียง 2.เพิ่มความถี่ในการ ประชาสัมพันธ์ระบบ การเรียกคิวก่อนหลัง 2.1 ผู้ป่วยทั่วไปเรียก ตามคิวโต๊ะคัดกรอง 1-2 2.2 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ งดอาหารมาต้องเรียก ซักประวัติก่อนเพื่อไป เจาะเลือด เรียกตาม คิวตรวจสีเขี้ยว ตามลำดับที่โต๊ะคัด กรอง 3-4 | -ได้จัดทำ สรุปผลการ ดำเนินการ นำเสนอ ผู้บริหารทราบ |

ข้อมูลจากระบบคิวอาร์ โคลส

| ระบบจัดการข้อมูล สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) PEP & 2PSafety | | | | | | |
|---|--|------------------|--------|----------|------------|--------------------------|
| ข้อมูล โรงพยาบาลพยุห้ จ.ศรีสะเกษ (ตุลาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564) | | | | | | |
| AccessIP_Time | answer_part3 | department_other | gender | age | education | right_treatment |
| 1.46.133.141 2020-10-05 15:16:55 | การรอคิวเข้าห้องตรวจนานมาก คนที่มาทีหลัง เข้าตรวจก่อน พอเราไปถามกลับไม่ได้คำตอบ ควรปรับปรุง แก้ไขด่วนค่ะ | ผู้ป่วยนอก | หญิง | 52-70 ปี | ประถมศึกษา | หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า |

ผลการดำเนินการ

จัดทำระบบคิวเรียกผู้รับบริการ / เพิ่มความถี่การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ

