

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
๑.พฤติกรรมบริการ	๑	๑	มาเอง	พฤติกรรมกรให้บริการของพยาบาล ER	-ทบทวนเหตุการณ์พบว่าผู้ร้องไม่ได้ อยู่ในเหตุการณ์จึงเข้าใจคลาดเคลื่อน เนื่องจาก พยาบาลซักประวัติแล้วไม่พูด ไม่ทำตามคำสั่งจึงได้กดบริเวณหน้าอกตามแนวทางการประเมินผู้ป่วย strok แต่ผู้ป่วยตกใจและโวยวายและได้แสดงพฤติกรรมดังกล่าวซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ได้ว่าและไม่ได้ให้ผู้ป่วยกราบ -ให้เจ้าหน้าที่อธิบายและขออนุญาตผู้ป่วยก่อนทำการรักษาและบันทึกเวชระเบียนอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการ
๒.ความล่าช้าในการให้บริการ					
๓.ระบบบริการ/คุณภาพบริการ					
๔.สถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก	๑	๑	กล่อง	สถานที่พ่นยาเด็กไม่เหมาะสม	ผู้บริหารลงพื้นที่เพื่อหาจุดให้บริการที่เหมาะสมแล้ว
รวม	๒	๒			

สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสตูล เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
-	๐	๐	-	-	-

คำชมประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางเสนอแนะ	การดำเนินการ
๑.การบริการ				
๒.ชมพฤติกรรมบริการ	๖	๖	facebook	๑.ชม พญ.มนัสนันท์ จงจิตประณีธาน ๒.ชม งานเคหะบริการ ๓.ชม นายรัฐากร ชายเกตุ (กายภาพ) ๔.ชม จนท.หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ๕.ชม จนท.หอผู้ป่วยพิเศษ ๑๐๐ ปี ชั้น ๔ ๖.ชม จนท.OR
๓.ชมสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก				
รวม	๖	๖		

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
๑.พฤติกรรมการบริการ	๑	๑	โทรศัพท์	ไม่พึงพอใจการสื่อสารของแพทย์	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าเป็นการขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างการรับบริการโดยผู้ร้องได้เข้าใจและเข้ารับการรักษาตามระบบแล้ว
๒.ความล่าช้าในการให้บริการ	๑	๑	กล่อง	รอคอยนานที่คลินิกทางเดินปัสสาวะเนื่องจากแพทย์ลาออก	ประสานองค์กรแพทย์เพื่อหาแพทย์มาช่วยตรวจหามนเวียนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
๓.ระบบบริการ/คุณภาพบริการ					
๔.สถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก	๑	๑	โทรศัพท์	แมวรบกวนหอผู้ป่วย	กลุ่มงานบริหารได้มอบงานสนามจับแมวตามหอผู้ป่วยต่างๆและประสานปศุสัตว์จังหวัดเพื่อทำหมันและนำไปปล่อยตามธรรมชาติต่อไป
รวม	๓	๓			

สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสตูล เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
-	๐	๐	-	-	-

คำชมประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางเสนอแนะ	การดำเนินการ
๑.การบริการ				
๒.ชมพฤติกรรมการบริการ	๑	๑	facebook	๑.ชม จันท .อญ.
๓.ชมสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก				
รวม	๑	๑		

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
๑.พฤติกรรมบริการ	๑	๑	กล่อง	ไม่พึงพอใจการสื่อสารของแพทย์	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าเป็นการขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างการรับบริการโดยผู้ร้องได้เข้าใจและเข้ารับการรักษาตามระบบแล้ว
๒.ความล่าช้าในการให้บริการ					
๓.ระบบบริการ/คุณภาพบริการ					
๔.สถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก	๑	๑	กล่อง	เปล ห้องผ่าตัด กระเทียมมาก	ส่งซ่อมล้อเนื่องจากชำรุดและตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนใช้งานทุกครั้ง และควรชะลอความเร็วในจุดที่ต่างระดับ
	๑	๑	กล่อง	ควรเพิ่มผักในอาหารผู้ป่วย	กลุ่มงานโภชนาการจะปรับเพิ่มผักให้มากขึ้น
รวม	๓	๓(๑๐๐%)			

สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสตูล เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
-	๐	๐	-	-	-

คำขมประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางเสนอแนะ	การดำเนินการ
๑.การบริการ				
๒.ชมพฤติกรรมบริการ	๔	๔	facebook	๑.ชม นางจิตติพร โนรี ER ๒.ชม จันท .อญ. ๓.ชม ทพญ.ทิพย์วรรณ ลิ้มสกุล ๔.ชม นางกัลยา ปานยิ่ง OPD ๕.ชม นางสาวอัญชญา เรืองการ OPD ๖.ชม นางสาวสุชีวรรณ ชูสุวรรณ OPD
๓.ชมสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก				
รวม	๔	๔		

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล เดือนมกราคม ๒๕๖๗

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
๑. พฤติกรรมบริการ					
๒. ความล่าช้าในการให้บริการ					
๓. ระบบบริการ/คุณภาพบริการ	๑	๑	มาเอง	ตึก ICU ไม่ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลผู้ป่วยกับญาติ	ทบทวนเหตุการณ์แล้วแพทย์พยาบาลได้แจ้งกับสามีผู้ป่วยทุกครั้งแต่ผู้ร้องไม่อยู่ในเหตุการณ์ โดยจะปรับปรุงแนวทางการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติเพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนการบริการในขั้นตอนต่างๆให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
๔. สถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก					
รวม	๑	๑(๑๐๐%)			

สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสตูล เดือนมกราคม ๒๕๖๗

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
-	๐	๐	-	-	-

คำชมประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางเสนอแนะ	การดำเนินการ
๑. การบริการ				
๒. ชมพฤติกรรมบริการ	๗	๗	facebook	๑. ชม พญ. ชุตินันท์ สุปราณี ๒. ชม นพ. มนต์นันท์ กนกทิพย์นารา ๓. ชม นพ. ภาณุพงศ์ นาคช่วย ๔. ชม พยาบาล ศช. ๕. ชม เจ้าหน้าที่ตึก อช. ๖. ชม นางสาวชาลินี อังสุวานิช พชส.(๒)
๓. ชมสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก				
รวม	๗	๗		

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลสตูล เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
๑. พฤติกรรมบริการ	๑	๑	กล่อง	พยาบาลประจำคลินิกอายุรกรรม แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	หัวหน้า OPD ได้ทบทวนเหตุการณ์กับผู้ถูกร้อง และได้ตักเตือนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่ดี
๒. ความล่าช้าในการให้บริการ					
๓. ระบบบริการ/คุณภาพบริการ					
๔. สถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	๑	๑	มาเอง	ที่พักญาติ ICU ร้อนมากและยุ่งเยอะ	ลงหน้างานแล้ว มีพัดลมเพดานซึ่งไม่ทั่วถึง จึงได้ประสาน หอผู้ป่วย ICU เบิกพัดลมขนาดใหญ่
รวม	๒	๒(๑๐๐%)			

สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสตูล เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
-	๐	๐	-	-	-

คำชมประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จัดการได้ (เรื่อง)	ช่องทางเสนอแนะ	การดำเนินการ
๑. การบริการ				
๒. ชมพฤติกรรมบริการ	๒	๒	กล่อง	๑. น.ส.กมลวรรณ สังข์แก้ว (อญ) ๒. นางสาวภาณุศรี สมितिเียวกุล (กายภาพ)
๓. ชมสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก				
รวม	๒	๒		