

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อเสนอแนะผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2567
(เดือนตุลาคม 2566 – เดือนกันยายน 2567)

[illegible]

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อเสนอแนะผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2567
(เดือนตุลาคม 2566 – เดือนกันยายน 2567)

ประเภทข้อเสนอแนะผู้รับบริการ	ตค.66 เรื่อง	พย.66 เรื่อง	ธค.66 เรื่อง	มค.67 เรื่อง	กพ.67 เรื่อง	มีค.67 เรื่อง	เมย.67 เรื่อง	พค.67 เรื่อง	มิย.67 เรื่อง	กค.67 เรื่อง	สค.67 เรื่อง	กย.67 เรื่อง	หมายเหตุ
-จองคิวออนไลน์ได้	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-จัดระเบียบการเข้าคิว และจองคิว	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	
-เพิ่มแพทย์ พยาบาล	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	
-แพทย์ตรวจให้เร็วกว่านี้	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	
-คนไข้เยอะ หมอน้อย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	
-ผ้าห่ม เสื้อผ้า ผ้าปูเตียง ไม่เพียงพอ	4	2	-	-	-	-	13	21	5	5	11		
-วันหยุดควรเพิ่มแพทย์	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
-ผู้สูงอายุอายุลำบากนั่งรอคิว	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
-ปรับปรุงระยะเวลาการเข้าตรวจ	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-พื้นที่ตรวจไม่พอ	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
-แยกผู้ป่วย ชาย หญิง	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
-เก้าอี้ไม่เพียงพอ	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-ปรับปรุงการบริการ	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-ควรมีเมนูอาหารหลากหลาย	-	-	-	-	-	-	7	9	6	-	8	-	
-ปรับปรุงความรวดเร็วและครบวงจร	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
5 ด้านอำนวยความสะดวก/อื่นๆ													
-ที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	2	-	-	-	-	2	2	-	-	1	-	
-เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม	-	-	-	-	-	-	5	-	6	-	3	-	
-ปรับปรุงความสะอาดห้องน้ำ	1	10	1	-	-	-	-	7	-	3	-	-	
-อยากให้ก๊อกร้านในห้องน้ำสูงเพราะต้องใช้ กะละมังรองน้ำ	-	-	-	-		-	-	4	3	7	-	-	

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อเสนอแนะผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2567
(เดือน ตุลาคม 2566 – เดือน กันยายน 2567)

ประเภทข้อเสนอแนะผู้รับบริการ	ตค.66 เรื่อง	พย.66 เรื่อง	ธค.66 เรื่อง	มค.67 เรื่อง	กพ.67 เรื่อง	มีค.67 เรื่อง	เมย.67 เรื่อง	พค.67 เรื่อง	มิย.67 เรื่อง	กค.67 เรื่อง	สค.67 เรื่อง	กย.67 เรื่อง	หมายเหตุ
-อยากเพิ่มจำนวนพัสดม	-	-	-	-	-	-	5	2	2	-	3	-	
-ห้องน้ำกลั้ม	1	4	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	
-ไม่ควรให้ขาดตลอดเตอรีในโรงพยาบาล	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-อาหารสถานที่ไม่สะอาด	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-ติดแอร์เพิ่ม	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-ถึงขยะไม่พอ	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	2	-	
-พัสดมไม่เพียงพอ	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	2	-	
-ควรมีเรือนพักญาติ	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	
-เพิ่มที่พักญาติ	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	
-แม่บ้านไม่เข้ามาทำความสะอาดห้องพิเศษ เข้ามาทำในวันกลับ วันเดียว	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-เพิ่มจุดผ่อนคลาย เช่น จุดอ่านหนังสือและของเล่นเด็ก	-	-	-	-	-	-	6	-	-	3	6	-	
6. ข้อชื่นชม													
-ขอให้รักษาการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป	6	1	3	-	-	-	4	-	2	-	8	-	
-ดีทุกอย่าง	2	9	-	1	-	-	6	9	8	9	6	-	
-เจ้าหน้าที่ บริการดี	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	
-เจ้าหน้าที่ พุดเพราะ	1	-	2	1	-	-	-	-	2	-	-	-	

มาตรการแก้ไขปัญหา

1. ด้านคุณภาพการรักษา

- 1.1 ประชุมทีมที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา (Root cause analysis) เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุการฉีดยา
- 1.2 กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหานำแนวทางปฏิบัติสู่ระดับหน่วยงาน
- 1.3 การนิเทศ/กำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 เสนอทีมผู้บริหารในโรงพยาบาลทราบ

2. ด้านพฤติกรรมบริการ

- 2.1 แจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบ
- 2.2 จัดอบรมเรื่อง Service mind โดยทีมวิทยากรโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
- 2.3 จัดอบรมพัฒนาบุคลากร เรื่องจัดการความรู้ด้านพฤติกรรมและจิตสังคม การให้คำแนะนำแบบสั้น (เทคนิค 3เป็น) สร้างสุขด้วยสติในองค์กร, จัดการความรู้การดูแลทางสังคมจิตใจในระบบสาธารณสุขและ Service mind
- 2.4 การควบคุม กำกับ ติดตามของหัวหน้าหน่วยงานเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

3. ด้านระบบบริการ

- 3.1 ปรับการกีดคิวแบบคีย์ออส ซึ่งผู้รับบริการจะทราบคิวแยกระบบการตรวจโรค และมีจอแสดงคิว
- 3.2 เพิ่มป้ายบอกทางให้ชัดเจน
- 3.3 มีการจัดบริการความสะดวก ด้วย รปภ. ในช่วงเช้าและตอนเย็น
- 3.4 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ การซักประวัติ คัดกรอง และการตรวจรักษา

4.ด้านอำนวยการ

- 4.1 เพิ่มจำนวนผ้าห่มโดยขอเสนอซื้อผ้าห่มเพิ่มเติมและการรับบริจาคผ้าห่ม
- 4.2 หน่วยงานจัดระบบการตรวจเช็คผ้าห่มให้เพียงพอใช้
- 4.3 ระบบการสำรองผ้าห่มในหน่วยงาน
- 4.4 จัดลานจอดรถหน้าอาคารสิริธัมมมารุ ด้านหลังโรงพยาบาลและจัดระเบียบลานจอดรถ
- 4.5 เพิ่มจำนวนจุดทิ้งขยะ
- 4.6 ห้องน้ำไม่เพียงพอ ติดป้ายแนะนำใช้ห้องน้ำทุกจุดภายในตัวอาคาร
- 4.7 ที่นอนพักญาติไม่เพียงพอ ให้กำหนดญาติเฝ้าได้ 1 คน ต่อผู้ป่วย 1 คน หรือแนะนำให้เตรียมที่นอนผ้าห่มญาติมาด้วย สำหรับผู้ป่วยที่จะสามารถใช้สิทธิเข้าพักนอนห้องพิเศษได้ เจ้าหน้าที่จะแนะนำเรื่องระบบการเข้าห้องพิเศษให้ และเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ป่วย

....เพ็ญลักษณ์ ธรรมแสง.....

(นางเพ็ญลักษณ์ ธรรมแสง)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลน้ำพอง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน้ำพอง	
วัน/เดือน/ปี : 20 ธันวาคม 2567	
หัวข้อ : เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ฯ	
รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
1. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567 รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2567	
2. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2567 รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2567	
3. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลน้ำพอง	
Link ภายนอก.....	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ...นางเพ็ญลักษณ์ ธรรมแสง.... (นางเพ็ญลักษณ์ ธรรมแสง) พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ หัวหน้างานผู้ป่วยฉุกเฉิน	ผู้อนุมัติรับรอง ...สมัคร สอนภิรมย์... (นายสมัคร สอนภิรมย์) นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพจิต
วันที่ 20 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567	วันที่ 20 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ จาริต ศรีสมัย (นายจาริต ศรีสมัย) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ วันที่ 20 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567	

