

1.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี 2562

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อไร่ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว(เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ(เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ(เรื่อง)	
	ทั่วไป/ จนท.รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ จนท.รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ จนท.รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ จนท.รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง
ตุลาคม2561	2	0	2	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน2561	2	0	2	-	-	-	-	-
ธันวาคม 2561	3	0	3	-	-	-	-	-
มกราคม 2562	2	0	2	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2562	1	0	1	-	-	-	-	-
มีนาคม 2562	1	0	1	-	-	-	-	-
เมษายน 2562	0	0	0	-	-	-	-	-
พฤษภาคม2562	3	0	3	-	-	-	-	-
มิถุนายน 2562	0	0	0	-	-	-	-	-
กรกฎาคม 2562	0	0	0	-	-	-	-	-
สิงหาคม 2562	1	0	1	-	-	-	-	-
กันยายน 2562	0	0	0	-	-	-	-	-
รวม	15	0	15	-	-	-	-	-

## 2.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

### 2.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป

#### สรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ทั่วไป	ปัญหาเกิดจาก	แนวทางแก้ไข	หน่วยที่ รับผิดชอบ
9 ต.ค.61 พฤติกรรม บริการของ เจ้าหน้าที่ รพ.	-เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่ เพราะ ใส่อารมณ์กับ ผู้ป่วย เป็นพฤติกรรม บริการในคนเดิม ซึ่งไม่สามารถควบคุม อารมณ์ได้ทุกครั้ง	-ปรับให้ไปอยู่จุดบริการที่พบกับคนใช้น้อย  -จัดอบรม การบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ใน วันที่16 พฤศจิกายน2562  	ผู้ป่วยนอก ดำเนินการแล้ว 16พ.ย.62
14พ.ย.61 (8.00น.)ที่ จอดรถไม่ พอ	วันพุธ มีคลินิกโรคความ ดัน นัดผู้ป่วย120-150 คน แบ่งนัดเช้าและบ่าย แต่ส่วนใหญ่จะมาเช้า และมีตลาดนัดหน้ารพ. และชาวแกมพูชามารับ	-ปรับการนัดผู้ป่วยโรคความดันบ้านอยู่ใกล้ในเขตรพ. ควรมารถจักรยานยนต์มา และนัดเป็นช่วงบ่าย เน้นมา ตามเวลานัด  -แจ้งเทศบาลบ่อพลอยให้จัดระเบียบการจอดรถหน้ารพ. ในวันตลาดนัดให้แม่ค้าจอดบริเวณอื่น  -แจ้งเรื่องเข้าคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลพิจารณา	-ผู้ป่วยนอก -ดำเนินการแล้ว ม.ค.62

	บริการและมาตลาดนัด ด้วย	ทำแผนพัฒนาในปี2563	
--	----------------------------	--------------------	--

ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหาเกิดจาก	แนวทางแก้ไข	หน่วยที่รับผิดชอบ
6ก.พ., 14 มี.ค. 2562 นัดคนไข้โรค เรื้อรังจำนวนมาก รอตรวจนาน ควร เพิ่มแพทย์ พยาบาล	มีผู้ป่วยรายใหม่ โรคเบาหวานและโรคความ ดันโลหิตสูงเพิ่มจำนวนมาก ขึ้นทุกวัน ทำให้ต้องนัด เพิ่มขึ้นต่อวันจำนวนมาก และนัดนานมากกว่า3เดือน ซึ่งมีเบาหวาน1,100คน ความดัน 2,700คน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จำกัด ตามนโยบาย	-ปรับเพิ่มคลินิกโรคความดันตรวจ รักษาทั้งวัน แบ่งนัดตรวจช่วงเช้า และช่วงบ่าย  -คลินิกเบาหวานและคลินิกความดัน เพิ่มพยาบาลคัดกรองวัดความดัน โลหิต และเพิ่มพยาบาลช่วยซัก ประวัติในช่วงเช้า วันที่นัดผู้ป่วยมา จำนวนมาก  - ขอแพทย์ได้เพิ่มขึ้น เดิมจาก 4 คน เพิ่มเป็น 5 คน (เริ่มมี.ย.62)	ผู้ป่วยนอกดำเนินการ แล้ว มี.ค.62
18มี.ค.62	ห้องน้ำผู้ป่วยหญิง2ห้อง	-หัวหน้างานเดินตรวจการทำความสะอาด	-ผู้ป่วยนอก

<p>(8.00น.)ห้องน้ำไม่ เพียงพอ ไม่สะอาด</p>	<p>ชาย 1 ห้อง พิการ 1 ห้อง ผู้รับบริการ 100-200คน/ วัน เสียบ่อย แม่บ้านไม่มา ทำความสะอาดทุก2 ชม. วันที่ผู้ป่วยมากทุก1ชม.ตาม ข้อกำหนดของรพ.</p>	<p>สะอาดห้องน้ำ เน้นย้ำการปฏิบัติงาน ตามข้อกำหนดและแจ้งบริษัทผู้จ้าง เหมาตักเตือน -แจ้งเรื่องปรับปรุงห้องน้ำเพิ่มให้ เพียงพอเข้าคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลพิจารณา ทำแผนพัฒนา ปี2563</p>	<p>-ดำเนินการแล้ว เม.ย.- ส.ค.62</p>
<p>25มี.ค.62 อยากให้ โรงพยาบาลมีศูนย์ อาหาร ร้านค้าเพิ่ม แม่ค้าพูดไม่เพราะ หน้างอ</p>	<p>ในรพ.มีร้านค้า 1 แห่ง มี ลูกจ้าง1คนซึ่งเปลี่ยนหน้า บ่อย เจ้าของร้านดูไม่ค่อย ยิ้ม</p>	<p>-นำเสนอที่ประชุม คกก.บริหารรพ. พิจารณา เพิ่มร้านค้า/ปรับระบบการ บริการ/พฤติกรรมบริการของแม่ค้า และลูกจ้าง</p>	<p>งานปฐมภูมิฯ (อนามัย สิ่งแวดล้อม และ อาหาร)  -ดำเนินการแล้ว เม.ย. 62</p>

ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหาเกิดจาก	แนวทางแก้ไข	หน่วยที่รับผิดชอบ
<p>23 ส.ค.2562 ห้อง แยกโรคไม่สะอาด พัดลมและปลั๊กไฟ ชำรุด (ทางFace book)</p>	<p>-แม่บ้านไม่ทำความสะอาด ตามแนวทางที่กำหนด --ขาดการติดตาม ตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ให้ มีการทำความสะอาดและ ความพร้อมใช้ของสิ่ง</p>	<p>-ตรวจสอบการปฏิบัติตามแนวทางการ ทำความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ทุกวัน -ตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ เครื่องมือ ก่อนนำผู้ป่วยเข้านอนพักใน โรงพยาบาล -ให้ข้อมูลการปฏิบัติตัว การใช้ห้อง</p>	<p>ผู้ป่วยใน  -ดำเนินการแล้ว26 ส.ค.62</p>

	อำนวยความสะดวก สม่ำเสมอทุกวัน	การจัดสถานที่แก่ผู้ป่วยและญาติ	
--	----------------------------------	--------------------------------	--