

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

ทบทวน 12 กิจกรรม งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

กิจกรรมที่ 2 ทบทวนความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน : พฤติกรรมบริการแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม

วันที่บันทึก 4 /11/2565

ลำดับ	อุบัติการณ์ / ปัญหา / โรคที่พบ	ผู้ร่วมทบทวน	สาเหตุของปัญหา	การแก้ไข / แนวทาง / มาตรการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
12	วันที่ 20 ตุลาคม 2565 ข้อร้องเรียนทาง social media (facebook) ผู้ใช้บัญชี facebook (โฟสพร้อมภาพเจ้าหน้าที่ OPD อายุรกรรม) ถ้ามีบุคลากรแบบนี้อยู่ในโรงพยาบาลสุขภาพจิตเสียจะ ปรับปรุงอะไรจะ มารยาทในการสื่อสาร มหาหมอกะ ไม่ได้มาโดนตะคอก ร้องเรียนยาก ลำบากก็ขอประทานแล้วกันคะ		1. ผู้รับบริการ ไม่ได้แสดงบัตรนัด ให้ดู ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน 2. จนท. ไม่ได้ตรวจสอบเอกสาร/ใบนัดก่อน ให้ชัดเจน ทำให้ขั้นตอนผิดพลาด 3. จนท. ใช้น้ำเสียงให้บริการด้วยน้ำเสียง ที่ดั่ง แข็ง สั้น เกินไป ผู้รับบริการไม่เข้าใจ ไม่พึงพอใจ 4. ไม่มีบุคลากรช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่ เมื่อเกิดความขัดแย้ง จนกระทั่งนำไปสู่การ ร้องเรียนบริการ 5. ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการงด ถ่ายภาพ จนท. ขณะปฏิบัติงาน	1. ดักเตือน ทบทวนพฤติกรรมบริการ แก้ไขปรับปรุงพฤติกรรม ผู้ถูก ร้องเรียนเซ็นรับทราบ การดักเตือนครั้งที่ 2 2. ทำ dialog ในการสอบถามข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน 3. ทำป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับผู้ป่วยเด็กอายุต่ำกว่า 11 ปีให้วัด ความดันโลหิตที่แผนกกุมารเวช 4. เข้าอบรมพฤติกรรมบริการวันที่ 26-27 พย.65 5. ติดตามนิเทศพฤติกรรมบริการ หากพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ รายงานผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอน