

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 (1ต.ค.64-30 ก.ย.65)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ ล่าช้า/รอนาน	มาตรฐานการรักษา/การ พยาบาล	โครงสร้าง	อื่น ๆ / มา ปฏิบัติงานล่าช้า	บัตรสนเท่ห์	ชมเชย
งานเวชระเบียนและสถิติและงานขึ้นทะเบียนบัตร	2	-	-	-	-	-	-
กลุ่มงานบริหาร	-	-	-	1	-	-	-
กลุ่มงานเภสัชกรรม	-	2	-	-	-	-	-
การเงิน	1	-	-	-	-	-	-
งานธุรการ (ร้องเรียนเวรเปล)	2	1	-	-	-	-	-
องค์กรแพทย์	1	-	1	-	-	7(ระบบบริการล่าช้า/รอนาน)	-
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	2	-	-	-	-	1 (พฤติกรรมบริการ)	-
งานรังสีวิทยา	-	-	-	-	-	1 (พฤติกรรมบริการ)	-
กลุ่มงานอาชีวอนามัย สุขาภิบาล ศูนย์ความปลอดภัย และ ควบคุมโรคและระบาดวิทยา	2	-	-	-	-	-	-
กลุ่มการพยาบาล	-	-	1	-	-	-	-
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	2	4	2	-	-	3(ระบบบริการล่าช้า) 6(พฤติกรรมบริการ)	1
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินและนิติเวช	3	2	2	-	-	4(ระบบบริการล่าช้า)	-
หอผู้ป่วยศัลยกรรมและศัลยกรรมกระดูกและข้อ	1	1	-	-	-	-	-
หอผู้ป่วยเด็ก	-	-	-	-	-	-	2
งานการพยาบาลผู้คลอด	2	-	2 (Sentinel)	-	-	-	-
รวม	18	10	8	1	0	22	3

พฤติกรรมบริการ	-	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	18	ครั้ง
มาตรฐานการให้บริการ	-	ระบบบริการไม่เหมาะสม/ล่าช้า/รอนาน	10	ครั้ง
	-	มาตรฐานการรักษา/การพยาบาล	7	ครั้ง
	-	บัตรสนเท่ห์	22	ครั้ง (ระบบบริการ 14 ครั้ง/พฤติกรรมบริการ 8 ครั้ง)
ชมเชยเจ้าหน้าที่	-	ชมเชย	3	ครั้ง
รวมจำนวนเรื่อง			62	ครั้ง

วิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการมากที่สุด จำนวน 18 ครั้ง (ร้องเรียน: พุดไม่ไพเราะ/พุดไม่ดี 18 ครั้ง ร้องเรียน : บัตรสนเท่ห์ 22 ครั้ง ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ 8 ครั้ง (ระบบบริการล่าช้า 14 ครั้ง) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ องค์กรแพทย์ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช
2. ร้องเรียนบริการล่าช้า/รอนานและ ให้บริการไม่เหมาะสม/ไม่เพียงพอ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช
3. ร้องเรียนมาตรฐานการรักษา/การพยาบาล หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินและนิติเวช งานการพยาบาลผู้คลอด
4. มี Sentinel event:ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย 2 ครั้ง

รายที่ 1 มารดาตรวจที่ รพ.แหลมฉบัง 2 ครั้ง ทางโรงพยาบาลแจ้งว่าปากมดลูกเปิดไม่มากพอ ให้กลับไปสังเกตอาการที่บ้าน เมื่อเวลาผ่านไป 2 ชม. รู้สึกปวดท้องอย่างหนักและได้คลอดลูกออกมา เป็นทารกเพศชาย แต่ทารกไม่ส่งเสียงร้อง จึงโทรประสานกู้ภัย กู้ภัยนำส่งโรงพยาบาลแหลมฉบังทั้งแม่และลูกปลอดภัยดี จากนั้นไปร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย

รายที่ 2 มารดาตรวจที่ รพ.แหลมฉบัง พยาบาลแจ้งว่าปากมดลูกยังไม่เปิดไม่รับไว้นอนรพ. จึงไปรักษา รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์และคลอดอีก 2 ชม.ต่อมา จากนั้นไปร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย

5. ชมเชยเจ้าหน้าที่ 3 ครั้ง หน่วยงานที่ผู้ป่วยชมเชยมากที่สุดคือหอผู้ป่วยเด็ก 2 ครั้ง งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 1 ครั้ง

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี หน้าตาบูดบึ้ง ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
2. เพิ่มแพทย์ตรวจที่งานผู้ป่วยนอก และงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ให้เพียงพอกับปริมาณของผู้รับบริการ
3. ปรับปรุงขั้นตอนการรับยาที่แผนกผู้ป่วยนอกให้รวดเร็วมากขึ้น
4. มีสุนัขในโรงพยาบาลจำนวนมาก
5. ให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ

กลุ่มเสี่ยงถูกร้องเรียน เช่น ผู้ป่วยเด็ก Case sudden Dead ญาติไม่พึงพอใจ โวยวาย

- Flow การจัดการข้อร้องเรียน ให้ชัดเจนขึ้น โดย -เวลาราชการ แพทย์ผู้รักษา หัวหน้างานเป็นผู้จัดการ
- นอกเวลาราชการ16.00-24.00น. แพทย์ผู้รักษา พยาบาลตรวจการ
- นอกเวลาราชการ 24.00-08.00น. แพทย์ผู้รักษา หัวหน้าหอผู้ป่วยและรายงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกรายที่เป็นกลุ่มเสี่ยง
- กำหนดให้ทบทวนเคสร้องเรียน ระดับ Sentinel event ภายใน 24 ชั่วโมง รายงานตามระบบบริหารความเสี่ยง
- อบรมเทคนิคการให้ข้อมูล

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรณี Sentinel event

1. รายงานความเสี่ยงภายใน 24 ชั่วโมง
2. กำหนดให้ทบทวนเคสร้องเรียน ภายใน 24 ชั่วโมง รายงานตามระบบบริหารความเสี่ยง
3. ทีม RRT: (Rapid Response Team) ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยลงหน้างาน
4. รายงานผลเจรจาไกล่เกลี่ย ผลการพัฒนา +การปรับปรุงให้ผู้อำนวยความสะดวกและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีทราบภายใน 7 วัน
5. แจ้งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยและผลการแก้ไข/มาตรการการแก้ไขเชิงระบบไปให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและทุกหน่วยงานทราบ
6. ติดตามผลการพัฒนาทุก 3 6 และ 12 เดือน
7. สรุปผล ประเมินผลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมกำหนดนโยบายในการพัฒนา

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

1. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
2. หน่วยงานทบทวนปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุราก และส่งผลการทบทวน มาตรการป้องกัน/การแก้ไขปัญหาเชิงระบบให้ศูนย์คุณภาพ
3. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งผลการพัฒนา + การปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด
4. ติดตามผลการพัฒนาทุก 3 6 และ 12 เดือน
5. สรุปผล ประเมินผลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมกำหนดนโยบายในการพัฒนา
6. รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนร้อยละ 100 (บัตรสนทน่ให้หน้าเข้าระบบด้วย)

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการใกล้เคียง ประจำปีงบประมาณ 2565 (1ต.ค.64-30 ก.ย.65)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

(Sentinel event)

หน่วยงาน	จำนวน	วันที่	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินและนิติเวช	1	27 ต.ค.64	ร้องเรียนการจัดการศพ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมเจรจาใกล้เคียงลงหน้างานและมอบเงินเยียวยา 10,000 บาท 2. ทบทวนแนวทางการรับศพส่งมาชันสูตรในโรงพยาบาล(กรณีไม่มีประกันชีวิต ไม่ส่งนิติเวช) 3. ทบทวนแนวทางการรับศพในกรณีศพส่งมาชันสูตรในโรงพยาบาล (มีประกันชีวิต ส่งนิติเวช) 4. ทบทวนแนวทางการรับศพกรณีเสียชีวิตในโรงพยาบาลระหว่างรักษา 5. ทบทวนแนวทางการจำหน่ายศพที่ห้องเก็บศพ 6. หัวหน้างานนิเทศ กำกับ ติดตาม 7. จ้างบริษัทร่วมดำเนินการจัดการศพ (Out Source)
งานการพยาบาลผู้คลอด	1	15 ธ.ค.64	ทารกคลอดที่บ้าน (Sentinel event :ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย) คนไข้มาตรวจที่ รพ.แหลมฉบัง 2 ครั้ง ทางโรงพยาบาลแจ้งว่าปากมดลูกเปิดไม่มากพอ ให้กลับไปสังเกตอาการที่บ้าน เมื่อเวลาผ่านไป 2 ชม. รู้สึกปวดท้องอย่างหนักและได้คลอดลูกออกมา เป็นทารกเพศชาย แต่ทารกไม่ส่งเสียงร้อง จึงโทรประสานกู้ภัย กู้ภัยนำส่งโรงพยาบาลแหลมฉบังทั้งแม่และลูกปลอดภัยดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมเจรจาใกล้เคียงลงหน้างาน 2. ประเมินปากมดลูกโดยพยาบาลวิชาชีพ อายุงาน 2 ปี ขึ้นไป กรณีพยาบาลอายุงานไม่ถึง 2 ปี ให้ประเมินซ้ำโดยพยาบาลพี่เลี้ยง ร่วมกับการ Monitor NST 3. กำหนดเกณฑ์การปรึกษาสูติแพทย์ 4. PCT สูติกรรม กำหนดผู้คลอดกลุ่มเสี่ยงที่รับไว้สังเกตอาการ และให้สูติแพทย์ตรวจประเมินการคลอดในวันถัดไป ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 4.1 หลังตรวจประเมินแรกรับปากมดลูกไม่เปิด หรือเปิด ≤ 2 cm แต่ผู้ป่วยหรือญาติวิตกกังวลมาก มีอาการเจ็บครรภ์คลอดมาก 4.2 มารดาท้องแรกและมีความวิตกกังวลสูง 4.3 บิดา-มารดามีบุตรยาก มีประวัติเคยแท้งบุตร ครรภ์นี้ตั้งครรถ์โดยใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ 4.4 กรณีผู้ป่วยมาช่วงเวรบ่ายและเวรดึก 5. การสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ให้แจ้งผู้ป่วยและญาติพร้อมกัน และให้เซ็นรับทราบข้อมูลทุกครั้ง 6. ปรับสถานที่ตรวจประเมินปากมดลูกแรกรับ ย้ายไปด้านในห้องคลอด
	1	10 ก.ค.65	มารดาตรวจที่ รพ.แหลมฉบัง พยาบาลแจ้งว่าปากมดลูกยังไม่เปิดไม่รับไว้วันอนรพ. จึงไปรักษา รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์และคลอดอีก 2 ชม.ต่อมา (Sentinel event: ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย)	

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2565 (1ต.ค.64-30 ก.ย.65)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง (ระดับ E ขึ้นไป)

หน่วยงาน	จำนวน	วันที่	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกันการ/แก้ไขเชิงระบบ
งานการพยาบาลอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน และนิติเวช	1	22 ม.ค.65	ข้อซักถามเกี่ยวกับกระบวนการรับผู้ป่วยฉุกเฉินตามระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) ในประเด็นกระบวนการออกมารับผู้ป่วย ขั้นตอนการช่วยชีวิต การเคลื่อนย้ายและพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.สอบถามเส้นทางจากศูนย์สั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน(1669) และญาติก่อนออกมารับผู้ป่วย 3.จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน และอบรมเพื่อทบทวนองค์ความรู้ทุก 6 เดือน ครั้งแรกเดือนกุมภาพันธ์ 2565 โดยแพทย์ฉุกเฉิน
องค์กรแพทย์	1	19 พ.ย.64	ร้องเรียนการรักษาผิดพลาด/ไม่เหมาะสม กรณีผู้ป่วยมาผ่าตัดไส้ติ่ง และมีอาการข้อข้างขวาเท้าตก ไม่สามารถเดินได้ ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ทำการใส่เฝือกและแจ้งว่าอาจต้องรักษานานเป็นปี โดยไม่แจ้งสาเหตุ ต่อมาทางบริษัทได้สอบถามไปที่โรงพยาบาลแจ้งว่าเกิดจากขั้นตอนการบล็อกหลัง ไปโดนเส้นประสาทที่ 4 และ5 โดยจะทำการรักษาให้ต่อเนื่อง และชดเชยกรณีสูญเสียรายได้จำนวน 10,000 บาท เนื่องจากเป็นต่างด้าว ไม่มีกฎหมายรองรับที่จะเรียกร้องค่าชดเชยได้ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเข้าเจรจาและมอบเงินเยียวยา 10,000 บาท 2.ชี้แจงแผนการรักษาและให้ความมั่นใจว่าโรงพยาบาลแหลมฉบังพร้อมให้การดูแลอย่างดีที่สุดโดยแพทย์ศัลยกรรมกระดูกและข้อ 3.ส่งตรวจรักษาตามกระบวนการรักษาของโรค และนัดติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง
งานเทคนิคการแพทย์	1	27 มิ.ย.65	1.ร้องเรียนพฤติกรรมบริการพูดจาไม่ดี/พฤติกรรมไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน และกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 3.เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
	1	18 ก.ค.65	ร้องเรียนผ่านเวรตรวจการพยาบาล โดยนาย เน มินโซ ชาวพม่า อายุ 35 ปี เรื่องความไม่มั่นใจในผลหุ้มเลือดบุตร และกระบวนการผ่าตัดคลอด กังวลว่าทางจะสลับบุตรคนอื่นให้ตน (ร้องเรียนผ่านเวรตรวจการพยาบาล)	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยประสานกับงานการพยาบาลห้องคลอด งานการพยาบาลมารดาหลังคลอด และงานเทคนิคการแพทย์ทบทวนเคสและหาข้อมูล 2. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย นัดเจรจาไกล่เกลี่ยและชี้แจงผู้ร้องพร้อมครอบครัวเรื่องกระบวนการผ่าตัดคลอดบุตร กระบวนการรับเด็ก กระบวนการส่งทารกคืนมารดา และงานเทคนิคการแพทย์ทำการเจาะเลือดหาหมู่เลือดของผู้ร้อง เพื่อยืนยันผลหมู่เลือด โดยผลการตรวจหมู่เลือดพบว่าผู้ร้องมีผลหมู่เลือด โอ ตรงกับหมู่เลือดภรรยาและบุตร ผู้ร้องพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาของโรงพยาบาลและขอบคุณทีม 3.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลแหลมฉบังโทรติดตามเพื่อให้ข้อมูลเรื่องการรายงานผลหมู่เลือดของบุตรกับผู้คลอดที่คลอดในช่วงเวลาเดียวกันกับภรรยาผู้ร้อง ผู้คลอดรับทราบข้อมูล 4. PCT กุมภาพันธ์ 2565 ยกเลิกการเจาะ Blood group เจาะเฉพาะ MB Hct

กลุ่มการพยาบาล	1	5 ส.ค.65	ได้รับวัคซีนไม่ตรงกับยี่ห้อที่เลือก (หน่วยบริการวัคซีน รพ. แหลมฉบัง ศูนย์การค้าแปซิฟิก พาร์ค ศรีราชา) (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยโทรศัพท์สอบถามข้อมูล 2.ทบทวนกระบวนการฉีดวัคซีน โดยใช้หลัก 7 R (Right Client, Right Drug, Right Dose, Right Route, Right time, Right to Refuse และ Right documentation) 3.ติดตั้งป้ายชื่อวัคซีนบริเวณโต๊ะฉีดให้ผู้รับบริการเห็นชัดเจน 4.ทวนสอบชนิดของวัคซีนกับผู้ป่วย ให้ตรงกัน ก่อนฉีดทุกครั้ง
งานเวชระเบียนและสถิติและงานขึ้นทะเบียนบัตรงานอาชีวอนามัย งานสุขาภิบาล และศูนย์ความปลอดภัย และควบคุมโรคและระบาดวิทยา	1	11 พ.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน และกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 2.เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
	1	10 มี.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ (ร้องเรียนผ่าน สปสช.)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 3.เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
งานเวชระเบียนและสถิติและงานขึ้นทะเบียนบัตร	1	11 พ.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน และกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 2.เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
งานอาชีวอนามัย งานสุขาภิบาล และศูนย์ความปลอดภัย และควบคุมโรคและระบาดวิทยา	1	10 มี.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ (ร้องเรียนผ่าน สปสช.)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 3.เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
งานการพยาบาลห้องคลอด	1	2 ก.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ/ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ติดป้ายชื่อ รพ.แหลมฉบัง)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด
หอผู้ป่วยนอก(จุดคัดกรองโควิด-19)	1	14 มี.ค.65	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ /ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด 3.เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
	1	11เม.ย.65	ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข)	1.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.สื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบเกี่ยวกับการตรวจคิวด่วน (กลุ่ม608) ให้ชัดเจน 3.ติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยและญาติ เจ้าหน้าที่แจกบัตรคิวแจ้งผู้ป่วยเป็นระยะ