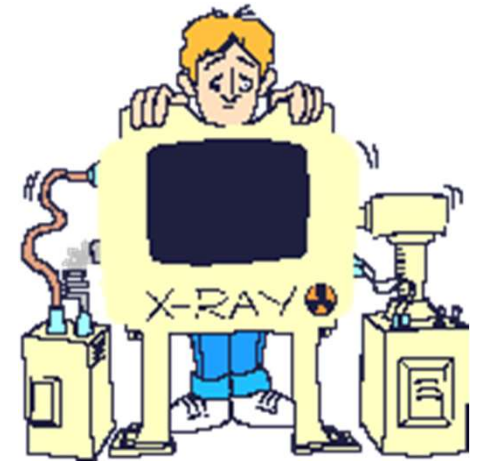


CQI

X - Ray



1. ชื่อเรื่อง CQI : การลดอัตราข้อร้องเรียน

2. คำสำคัญ : อัตราข้อร้องเรียน, สร้างบรรยากาศในการ
ทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ผู้รับบริการพึงพอใจ



3. สรุปผลงานโดยย่อ : หน่วยงานดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่
ปี 2555 – 2557 ในเรื่องข้อร้องเรียนทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์
อักษรของผู้ป่วยและญาติ นำมาวิเคราะห์และได้หาทางแก้ไข ป้องกัน
ไม่ให้เกิดขึ้นอีก และเมื่อเกิดผลลัพธ์ที่ดีก็นำแนวทางนั้น มาปฏิบัติใน
หน่วยงานต่อไป



4. ชื่อและที่อยู่องค์กร : หน่วยงานเอกซเรย์ รพ.สามง่าม

5. ทีมประกอบด้วย

1. นางประसार ยอดนิล

เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ชำนาญงาน

2. นายสรวุฒิ มะพงษ์เพ็ง

พนักงานการแพทย์รังสีเทคนิค



6 .เป้าหมาย

- 1.เพื่อลดข้อร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2.เพื่อความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ
- 3.เพื่อเพิ่มความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ป่วยและญาติ



7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

ในหน่วยงานเอกซเรย์มี เจ้าหน้าที่ที่ขึ้นปฏิบัติงาน 2 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ชายและหญิง ซึ่งต้องปฏิบัติงานทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ ในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมานักหน่วยงานเอกซเรย์ได้รับข้อร้องเรียนทั้งด้วยวาจา และลายลักษณ์อักษรโดยทำการแยกข้อร้องเรียนดังนี้



7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

ข้อร้องเรียน	ต.ค. 55 – ก.ย. 57 (จำนวนครั้ง)
1. ที่รอกเอกซเรย์ไม่เพียงพอ ร้อน และอึดอัด	4
2. ผู้ป่วยและญาติเข้าใจว่าถูกอนาจาร	1
3. บริเวณที่เปลี่ยนชุดของผู้ป่วยรู้สึกไม่ปลอดภัย	2
4. ผู้ป่วยรอเอกซเรย์นาน	6
5. ตามเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานนอกเวลาไม่ได้	ER แจ้ง ไม่มีข้อมูล

8. กิจกรรมการพัฒนา

กิจกรรมที่ 1

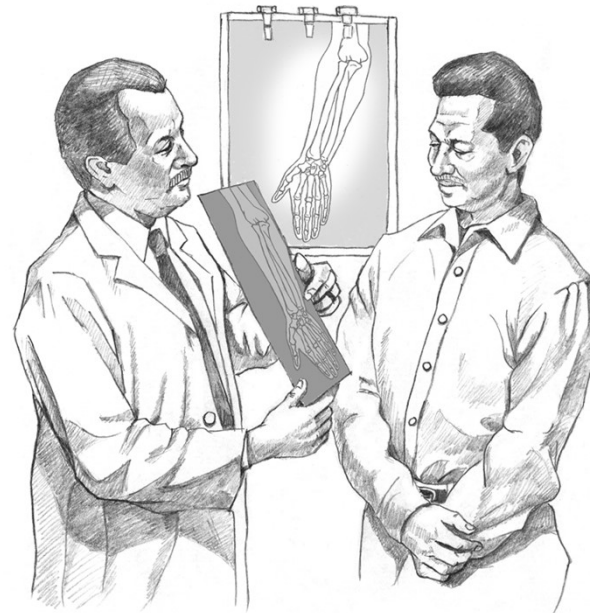
ดำเนินการจัดหาเก้าอี้สำหรับผู้ป่วยและญาติเพิ่มเติม พร้อมทั้งติดตั้งพัดลม และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ให้นำสิ่งของมาวางบริเวณดังกล่าว



8. กิจกรรมการพัฒนา

กิจกรรมที่ 2

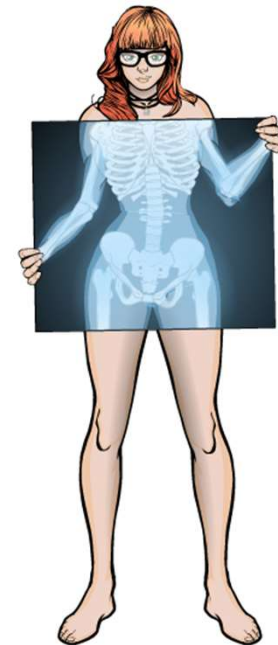
ให้อธิบายขั้นตอนการจัดท่า หรือ เคลื่อนย้ายผู้ป่วยและแจ้งให้ทราบถึง
เหตุผลที่อาจจะต้องสัมผัสผู้ป่วย ในส่วนของอวัยวะในร่างกายและต้องมี
บุคคลที่สามอยู่ด้วยทุกครั้ง



8. กิจกรรมการพัฒนา

กิจกรรมที่ 3

แนะนำให้ผู้ป่วยปิดม่านให้สนิทและมิดชิดทุกครั้ง เมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยนเสื้อผ้าและให้มีญาติอยู่ด้วย



8. กิจกรรมการพัฒนา

กิจกรรมที่ 4

ติดตั้งกริ่งหน้าห้องบริการให้ผู้ป่วยกดเรียกเจ้าหน้าที่



8. กิจกรรมการพัฒนา

กิจกรรมที่ 5

ทบทวนวิธีปฏิบัติในการตามเจ้าหน้าที่นอกเวลาราชการมาเอกซเรย์



ซึ่งกิจกรรมการพัฒนาที่ทางหน่วยงานเอกซเรย์ได้ดำเนินการมานั้น
ส่งผลให้ไม่มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นอีก และอัตราความพึงพอใจได้ไม่ต่ำกว่า **80%**

