



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒๙

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชื่นชม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน

(นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อัจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงขอรับรายงานเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ทั้งสิ้น ๕ เรื่อง โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง ร้องเรียนด้วยวาจา ๑ เรื่อง และรับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๒ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๓	๓	-
ด้านการให้บริการด้าน	๒	๒	-
รวม	๕	๕	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ		
๑. ผู้ป่วยโทรมาร้องเรียนว่าหมอผู้ชายอธิบายเหตุผลการรักษาไม่เหมาะสม ฟังแล้วไม่สบายใจ โดยผู้ป่วยมารับบริการเมื่อ ๒ วันก่อน ด้วยอาการท้องเสีย คลื่นไส้ เหนื่อยเพลีย ได้ฉีดยาตามอาการ แต่ไม่ได้ยาฉีดยาฆ่าเชื้อ จึงแจ้งหมอว่าตนเองเคยเป็นแบบนี้ได้ยาฉีดยาฆ่าเชื้อแล้วหาย หมอพูดกลับมาว่า อย่าเอาความคิดคนรุ่นเก่ามาพูด ถ้าอยากฉีดยาฆ่าเชื้อต้องนอน รพ. ๓ วัน เมื่อได้ฟังรู้สึกไม่ดี อยากให้ปรับเปลี่ยนการสื่อสารกับผู้ป่วย	แจ้งความเสี่ยงไปยังองค์กรแพทย์เรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วย	องค์กรแพทย์

๐๙

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองพุดจาไม่สุภาพ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจแจ้งว่าเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองต่อว่าญาติผู้ป่วย ให้มาขึ้นบัตรจุดคัดกรอง ขณะที่ญาตินำผู้ป่วยอุบัติเหตุเข้าห้องฉุกเฉิน ญาติไม่พอใจเพราะกำลังประคองผู้ป่วยเวรเปลไม่ได้มารับ และจอดรถยนต์ไว้ไม่ดับเครื่องยนต์ ER ญาติโทรมาแจ้งเพราะไม่พอใจการแสดงกิริยาของเจ้าหน้าที่ตะโกนและพุดจาไม่น่าฟัง	แจ้งความเสี่ยงไปยังกลุ่มการพยาบาล	กลุ่มการพยาบาล
ด้านพฤติกรรมบริการ ๓. ผู้รับบริการส่งข้อความมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน "เนื่องจากวันที่ ๒๘/๑/๖๖ ได้พาลูกไปหาหมอที่ รพ. เนื่องจากมีอาการไข้สูง เพื่อ เรียกไม่ได้สติ หลังจากผ่านจุดคัดกรองมาถึงจุดซักประวัติก่อนพบแพทย์ พยาบาลซักประวัติสอบถามอาการแล้วพุดกลับมาว่าถ้าจะมาก็ต้องมาตามเวลาทำการ อยากนอนโรงพยาบาลเหอะ ถ้าเจาะเลือดก็ต้องโทรตามเจ้าหน้าที่ แล้วต้องโทรตามหมอมานึก แล้วถามเราว่าไปหาหมอที่ไหนมา พอเราบอกชื่อโรงพยาบาลไปเขากลับมาว่า รพ.เอกชนขนาดนั้นเขาต้องให้ยาแรงอยู่แล้วแหละ แล้วก็พุดจาด้วยถ้อยคำเหน็บแนมเรื่อยๆ ซึ่งทางเราเห็นว่าเป็นกิริยาที่ให้ผู้บริการไม่ควรกระทำ ในกรณีฉุกเฉินมันไม่สามารถที่จะเลือกเวลาได้หรือขณะกะ และเราก็เลือกสถานพยาบาลที่ใกล้สุด ถ้าสิ่งนี้เกิดกับครอบครัวคุณ คุณจะรอให้ถึงเวลาทำการได้หรือไม่ แล้วที่ทางเราไม่ทราบมาก่อนและไม่เคยเจอคือไม่มีหมอเวร แต่กลับได้รับคำพุดเหน็บแนมตั้งแต่คำแรกที่เริ่มสนทนา ทางเราได้ให้น้องกนิยาตใช้แล้วแต่ใช้ไม่ลดจึงพาไป รพ. ๑) พยาบาลควรชี้แจงเรื่องบริการ ไม่ใช่เหน็บแนมผู้รับบริการ ๒) แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ควรอยู่ในสถานที่ใหม่	- แจ้งความเสี่ยงไปยังกลุ่มการพยาบาล - ชี้แจงผู้รับบริการถึงขั้นตอนการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาราชการ	กลุ่มการพยาบาล

๑

๑

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการให้บริการ ๑. ผู้รับบริการเขียนร้องเรียนเกี่ยวกับคลินิกเบาหวาน ความดัน ไต "กระผมขอความกรุณาคุณรับบริการคลินิกโรคเบาหวานความดัน โรคไต วันนี้ขอให้คุณหมอมางานแต่เช้า เพราะผู้สูงอายุอดข้าวอดน้ำมาตั้งแต่เที่ยงคืน มาเข้าหน่วยบริการยังหาที่ยื่นบัตรแล้วเดินไปเจาะเลือดตั้งไกล ขอความกรุณาตั้งสถานที่ให้แน่นอนด้วย ผมไม่อยากเห็นคนสูงวัยเป็นลม" ๒. ผู้ป่วยแมวกัดมาตอนเที่ยง ร้องเรียนเรื่องรถตรวจ "งเดี๋ยวนี้โรงพยาบาลปิดเที่ยงโดนแมวกัดรถหมอตรวจป่วย"	ปรับขั้นตอนให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง ๑) ผู้รับบริการยื่นบัตรที่จุด first screen ๒) ห้องบัตร ตรวจสอบสิทธิ เปิดบัตร และขอ authen ๓) ผู้ป่วยเดินไปเจาะเลือดที่ห้อง LAB ๔) ห้อง LAB เจาะเลือดผู้รับบริการเจาะเลือดเสร็จ แจ้งผู้รับบริการเดินมารับประทานข้าวต้มและวัดสัญญาณชีพที่ห้องฟิตเนส ชี้แจงผู้รับบริการถึงขั้นตอนการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก ในช่วงพักกลางวัน	คลินิกโรคเรื้อรัง แผนกผู้ป่วยนอก

✓

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการให้บริการ ๑. ผู้รับบริการเขียนร้องเรียนเกี่ยวกับคลินิกเบาหวาน ความดัน ไต "กระผมขอความกรุณาคุณรับบริการคลินิกโรคเบาหวานความดัน โรคไตวันนี้ขอให้คุณหมอมางานแต่เช้า เพราะผู้สูงอายุอดข้าวอดน้ำมาตั้งแต่เที่ยงคืน มาเข้าหน่วยบริการยังหาที่ยื่นบัตรแล้วเดินไปเจาะเลือดตั้งไกล ขอความกรุณาตั้งสถานที่ให้แน่นอนด้วย ผมไม่อยากเห็นคนสูงวัยเป็นลม" ๒. ผู้ป่วยแมวกัดมาตอนเที่ยง ร้องเรียนเรื่องรถตรวจ "งเดี๋ยวนี้โรงพยาบาลปิดเที่ยงโดนแมวกัดรถหมอตรวจป่วย"	ปรับขั้นตอนให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง ๑) ผู้รับบริการยื่นบัตรที่จุด first screen ๒) ห้องบัตร ตรวจสอบสิทธิ เปิดบัตร และขอ authen ๓) ผู้ป่วยเดินไปเจาะเลือดที่ห้อง LAB ๔) ห้อง LAB เจาะเลือดผู้รับบริการเจาะเลือดเสร็จ แจ้งผู้รับบริการเดินมารับประทานข้าวต้มและวัดสัญญาณชีพที่ห้องฟิตเนส ชี้แจงผู้รับบริการถึงขั้นตอนการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก ในช่วงพักกลางวัน	คลินิกโรคเรื้อรัง แผนกผู้ป่วยนอก