



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๗๘

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีข้อเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุ ปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ทั้งหมด ๔ เรื่อง โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง ร้องเรียนด้วยวาจา ๓ เรื่อง รับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๒ เรื่อง และรับแจ้งทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๕	๕	-
ด้านการให้บริการ	๓	๓	-
รวม	๘	๘	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

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

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองพุดจาไม่สุภาพ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจแจ้งว่าเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองต่อว่าญาติผู้ป่วย ให้มายื่นบัตรจุดคัดกรอง ขณะที่ญาตินำผู้ป่วยอุบัติเหตุเข้าห้องฉุกเฉิน ญาติไม่พอใจเพราะกำลังประคองผู้ป่วยเวรเปลไม่ได้มารับ และจอดรถยนต์ไว้ไม่ดับเครื่องยนต์ ER ญาติโทรมาแจ้งเพราะไม่พอใจการแสดงกิริยาของเจ้าหน้าที่ตะโกนและพุดจาไม่น่าฟัง ๓. ผู้รับบริการส่งข้อความมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน "เนื่องจากวันที่ ๒๘/๑/๖๖ ได้พาลูกไปหาหมอที่ รพ. เนื่องจากมีอาการไข้สูง เพื่อ เรียกไม่ได้สติ หลังจากผ่านจุดคัดกรองมาถึงจุดซักประวัติก่อนพบแพทย์ พยาบาลซักประวัติสอบถามอาการแล้วพุดกลับว่าถ้าจะมาก็ต้องมาตามเวลาทำการ อยากนอนโรงพยาบาลเหรอ ถ้าเจาะเลือดก็ต้องโทรตามเจ้าหน้าที่ แล้วต้องโทรตามหมอมานอีก แล้วถามเราว่าไปหาหมอที่ไหนมา พอเราบอกชื่อโรงพยาบาลไปเขากลับมาว่า รพ.เอกชนขนาดนั้นเขาต้องให้ยาแรงอยู่แล้วแหละ แล้วก็พุดจาด้วยถ้อยคำเห็บแนมเรื่อยๆ ซึ่งทางเราเห็นว่าเป็นกิริยาที่ให้ผู้บริการไม่ควรกระทำ ในกรณีฉุกเฉินมันไม่สามารถที่จะเลือกเวลาได้หรือกนะคะ และเราก็เลือกสถานพยาบาลที่ใกล้สุด ถ้าสิ่งนี้เกิดกับครอบครัวคุณ คุณจะรอให้ถึงเวลาทำการได้หรือไม่ แล้วที่ทางเราไม่ทราบมาก่อนและไม่เคยเจอคือไม่มีหมอเวร แต่กลับได้รับคำพุดเห็บแนมตั้งแต่คำแรกที่เริ่มสนทนา ทางเราได้ให้น้องกนิยาลดไข้แล้วแต่ไข้ไม่ลดจึงพาไป รพ. ๑) พยาบาลควรชี้แจงเรื่องการบริการ ไม่ใช่เห็บแนมผู้รับบริการ ๒) แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ควรอยู่ในสถานที่ใหม่	แจ้งความเสี่ยงไปยังกลุ่มการพยาบาล - แจ้งความเสี่ยงไปยังกลุ่มการพยาบาล - ชี้แจงผู้รับบริการถึงขั้นตอนการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาราชการ	กลุ่มการพยาบาล กลุ่มการพยาบาล

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๔. ผู้ป่วยมาด้วยอาการอ่อนแรง แจ้งแพทย์ผู้ตรวจว่าตนเองเป็นโรคซึมเศร้าร่วม ระหว่างตรวจมีการก่อสร้างเสียงดังแพทย์สอบถามอาการผู้ป่วยโดยพูดดัง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่สบายใจเพราะเหมือนถูกตะคอก และอาการซึมเศร้ากำเริบ เวลา ๑๒.๐๐ น. ผู้ป่วยมารอเจอแพทย์คนเดิมที่หน้าห้องยาเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงให้เขียนใบร้องเรียนไว้ตามขั้นตอนแต่ผู้ป่วยไม่ยินยอม ระหว่างรอทีมใกล้เคียงมีการร้องเรียนไปที่หน่วยงาน สสจ. สปสช. เพชบุรีครพ. เวลา ๑๓.๐๐ น. เชิญผู้ป่วยเข้าไปพูดคุยรับฟังและใกล้เคียงเสร็จสิ้น ๑๕.๐๐ น. ๕. พยาบาลและแพทย์พูดจาไม่สุภาพ บริการด้วยความไม่เต็มใจ พยาบาลหน้าห้องเบอร์ ๖ หมอห้องเบอร์ ๔ พูดจาไม่สุภาพ	- แจ้งความเสี่ยงไปยังองค์กรแพทย์ - จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งโรงพยาบาล - แจ้งความเสี่ยงไปยังองค์กรแพทย์และกลุ่มการพยาบาล	HRD องค์กรแพทย์/กลุ่มการพยาบาล
ด้านการให้บริการ ๑. ผู้รับบริการเขียนร้องเรียนเกี่ยวกับคลินิกเบาหวาน ความดัน ไต "กระผมขอความกรุณาคุณรับบริการคลินิกโรคเบาหวานความดัน โรคไต วันนี้ขอให้คุณหมอมางานแต่เช้า เพราะผู้สูงอายุอดข้าวอดน้ำมาตั้งแต่เที่ยงคืน มาเข้าหน่วยบริการยังหาที่ยืนบัตรแล้วเดินไปเจาะเลือดตั้งไกล ขอความกรุณาตั้งสถานที่ให้แน่นอนด้วย ผมไม่อยากจะเห็นคนสูงวัยเป็นลม" ๒. ผู้ป่วยแมวกัดมาตอนเที่ยง ร้องเรียนเรื่องรถตรวจ "งงเดี๋ยวนี้โรงพยาบาลปิดเที่ยงโดนแมวกัดรถหมอตรวจบาย" ๓. ผู้ป่วยไม่ได้ทำฟันเนื่องจากคิวเต็ม มาหลายครั้งแล้วอยากให้มีการปรับปรุงบริการ	ปรับขั้นตอนให้บริการ ๑) ผู้รับบริการยื่นบัตรที่จุด first screen ๒) ห้องบัตร เปิดบัตร ๓) ไปเจาะเลือดที่ห้อง LAB ๔) แจ้งผู้รับบริการเดินมารับประทานข้าวต้มและวัดสัญญาณชีพที่ห้องฟิตเนส ชี้แจงผู้รับบริการถึงขั้นตอนการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก ในช่วงพักกลางวัน มีระบบนัดหากผู้ป่วยมาแล้วไม่ได้รับคิวทำฟัน	คลินิกโรคเรื้อรัง แผนกผู้ป่วยนอก ทันตกรรม