



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๓/๓๕๕

วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอสรุผลผลการดำเนินการขอร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

เนื่องจากคณะทำงานบริหารงานความเสี่ยงโรงพยาบาลและคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕ เรื่อง ข้าพเจ้านางสาววรรณิภา ประกอบสิน ตำแหน่ง กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ จึงขอสรุผลผลการดำเนินการขอร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๑ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาววรรณิภา ประกอบสิน)

เภสัชกรปฏิบัติการ

กรรมการและเลขานุการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

(นางสาวไรดา ขวัญทอง)

ตำแหน่งทันตแพทย์ปฏิบัติการ

ประธานกรรมการคณะทำงานบริหารงานความเสี่ยงโรงพยาบาล

ทราบ

(นายศาสตรา เข็มบุบผา)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	วันที่เกิด เหตุการณ์	เหตุการณ์	ระดับ ความรุนแรง	แนวทางป้องกัน/แก้ไข
๑	๒๑ ต.ค. ๒๕๖๐	ส.ค.๖๐	ผู้รับบริการร้องเรียนพฤติกรรมพนักงานทำความสะอาดห้องพิเศษ เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดไม่ให้ญาตินั่งบนเตียงผู้ป่วย แต่พนักงานทำความสะอาดอีกคนบอกว่านั่งได้ เพราะผู้ป่วยยังไม่มา ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าตนเองนั่งอ่านหนังสือธรรมะบนเตียง ต้องการให้ตักเตือน เพราะพนักงานพูดจาไม่ไพเราะ	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ทีมบริหารทรัพยากรมนุษย์ และงานการจัดการได้ติดตามหัวหน้าพนักงานทำความสะอาดเข้าพบ และให้ตักเตือนพนักงาน และคอยดูแลพนักงานให้มีพฤติกรรมที่ดี ในการดูแลผู้ป่วย ผู้รับบริการ และบุคลากรโรงพยาบาล
๒	๒๓ พ.ย.๒๕๖๐	๒๓ พ.ย.๒๕๖๐	มีงานเลี้ยงกีฬาในโรงพยาบาล เวลา ๒๓.๐๐ น. ญาติผู้ป่วยที่มาเฝ้าผู้ป่วยในตึกผู้ป่วยในโทรมาแจ้งที่ห้องฉุกเฉิน มีเสียงดัง นอนไม่ได้ ถ้าไม่มีเหตุจะต้องเขียนร้องเรียน	ข้อเสนอนะ	กลุ่มงานการจัดการ และคณะกรรมการจัดงาน ทราบเรื่อง มีปรับลดความดังของเสียงดนตรี กำหนดเวลาในการสิ้นสุดงานเลี้ยงครั้งถัดไป และย้ายสถานที่ในการจัดงานเลี้ยงครั้งถัดไป
๓	๕ ม.ค. ๒๕๖๑	๕ ม.ค. ๒๕๖๑	ผู้ป่วยมาขอใบรับรองแพทย์ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับพรบ. แจ้งว่าห้องเบอร์บัตรพูดจาไม่ไพเราะ บอกว่าต้องจ่ายค่ารักษาให้หมอ จึงจะได้ใบรับรองแพทย์ ทำให้ผู้ป่วยเข้าใจว่า ต้องจ่ายเงินให้หมอจึงจะได้ใบรับรองแพทย์ แต่ห้องการเงินอธิบายได้ดีทำให้คนไข้เข้าใจง่าย	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ห้องบัตรและห้องการเงินได้อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจแล้ว หัวหน้างานประกันได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ห้องบัตรในการเลือกใช้คำในการอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ และใช้ภาษาที่นุ่มนวลในการพูดคุย

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ต่อ)

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	วันที่เกิด เหตุการณ์	เหตุการณ์	ระดับ ความรุนแรง	แนวทางป้องกัน/แก้ไข
๔	๑๐ มี.ค. ๖๑	๖ มี.ค. ๖๑	ผู้ป่วยเขียนร้องเรียน เจ้าหน้าที่เฝ้าชั่งน้ำหนักพูดไม่ ไพเราะ	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก แจ้งเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานทราบถึงข้อร้องเรียน แนะนำ ให้ระมัดระวังในการใช้คำพูด น้ำเสียงที่ไม่ ดังจนเกินไป หรือใช้ไมโครโฟนในการ เรียกขานชื่อผู้ป่วย
๕	๑๓ มี.ค. ๖๑	๑๑ มี.ค. ๖๑	ญาติผู้ป่วยเขียนร้องเรียน โดยมา รพ.เวลา ๔.๑๐ น. ไม่ พบเจ้าหน้าที่ กดกริ่งแล้วไม่มีเจ้าหน้าที่ออกมาให้บริการ คนไข้มีไข้สูง จึงไปกดกริ่งห้องยา ห้องยาบอกให้กดกริ่งที่ ยีนบัตร แต่ไม่มีการตอบรับ นั่งรอจน ๕.๐๐ น. จึงพบ เจ้าหน้าที่ และให้การรักษา และกลับบ้าน	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- ตรวจสอบการทำงานของกริ่ง พบว่า เสียงเบา ให้ช่างมาทำการซ่อมแซม - แจ้งห้องยา หากพบเหตุการณ์ให้โทรแจ้ง พยาบาลที่อยู่เวร - เปิดไฟให้แสงสว่าง เพื่อให้ผู้รับบริการ เห็นเจ้าหน้าที่