



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๓/๒๓๑

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียนผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ จึงขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยังไม่พบรายงานจากการปฏิบัติงาน และข้อร้องเรียนทั่วไป พบรายงานจำนวน ๘ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวศุภาพิชญ์ แชมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

กรรมการและเลขานุการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

(นางสาวไรวดา ขวัญทอง)

ตำแหน่งทันตแพทย์ปฏิบัติการ

ประธานกรรมการคณะทำงานบริหารงานความเสี่ยงโรงพยาบาล

ทราบ

(นางสาวปิยจิมา หลอมประโคน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงขอร้องเรียน ได้รับรายงานข้อร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๘ เรื่อง ผ่านทางผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ๕ เรื่อง และรับแจ้งทาง facebook ๓ เรื่อง โดยแบ่งเป็นข้อขึ้นชม ๓ เรื่อง ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก (พฤติกรรมบริการ) ๒ เรื่อง ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ (พฤติกรรมบริการ, ระบบบริการ) ๓ เรื่อง ดังตาราง

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง	วันที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์	ระดับความรุนแรง	แนวทางป้องกัน/แก้ไข
๑	๒๐ ต.ค. ๒๕๖๒	๑๗ ต.ค. ๒๕๖๒	ขอขอบคุณ คุณหมอและพยาบาลที่ดูแลคนป่วยเป็นอย่างดี ดุจญาติมิตรของท่านขอให้คุณหมอทุกๆ คนมีความสุขมากๆ และที่สำคัญแม่ครัวตุ๊กทำกับข้าวอร่อยมาก ห้องน้ำ-ห้องส้วมสะอาด สะอาดทุกอย่าง ขอชื่นชมจากใจจริงค่ะ คุณหมอสวยหล่อทุกคนเลย พุดก็เพราะ สู้ๆ ต่อไปนะคะ	ข้อขึ้นชม	ให้ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน
๒	๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๒	๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๒	ไม่พอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลบางท่าน เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม เข้ามาโรงพยาบาล ประมาติ 3 ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พยาบาลเวรเจ้าที่เวรดีกนอน อยากขอความกรุณาปรับปรุงในส่วนบริการ การให้คำแนะนำ และความยิ้มแย้มสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจด้วย	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล กลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อปรับปรุงการบริการ และปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง	วันที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์	ระดับความรุนแรง	แนวทางป้องกัน/แก้ไข
๓	๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๒	๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๒	ขอร้องเรียนพนักงานห้องตรวจเลือดพุดจาไม่ดี เหวี่ยงและปิดประตูกระจกใส่คนไข้ นี่ไม่ใช่เคสเดียวแต่กลับมาบ้านเล่าให้คนในหมู่บ้านฟังพูดเหมือนกัน ทำงานบริการความพุดจามีทางเสีย	ขอร้องเรียนเรื่องใหญ่	หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์กล่าวตักเตือน เจ้าหน้าที่รับทราบและจะปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น
๔	๑๔ ม.ค. ๒๕๖๓	๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓	เหตุฉุกเฉินโทร 1669 จนท.ศูนย์สั่งการบอกไม่มีรถว่าง ให้ญาติ มาส่งเองได้ไหม แต่ผู้ป่วยอาการหนักต้องจำใจมาส่ง	ขอร้องเรียนเรื่องใหญ่	อาจเกิดความคลาดเคลื่อนระหว่างศูนย์สั่งการและผู้แจ้ง เนื่องจากทางโรงพยาบาลยังไม่ได้รับแจ้ง กรณีดังกล่าวคาดว่า ศูนย์สั่งการประสานไปยัง FR ส่วนท้องถิ่น งานอุบัติเหตุฉุกเฉินจึงชี้แจงแก่ผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนการออกรับผู้ป่วย
๕	๒๗ ม.ค. ๒๕๖๓	๕ ก.พ. ๒๕๖๓	พนักงานทำความสะอาดห้องแยกโรคตีผู้ป่วยในพุดไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม	ขอร้องเรียนเรื่องเล็ก	ทีมบริหารทรัพยากรมนุษย์ มอบให้ฝ่ายบริหารแจ้งไปยังบริษัทเพื่อตักเตือนพนักงานต่อไป
๖	๒๗ ก.พ. ๒๕๖๓	๒๗ ก.พ. ๒๕๖๓	อยากทราบว่าทำไมประชาชนถึงไม่สามารถเข้าใช้บริการฟิตเนสได้ครับ	ขอร้องเรียนเรื่องใหญ่	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ใหม่เพื่อชี้แจงให้ชัดเจนขึ้น โดยจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบฟิตเนส เพื่อตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการ โดยฟิตเนสเปิดให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๑๖.๐๐-๒๐.๐๐ น. หากบุคคลภายนอกมีความประสงค์ใช้บริการให้ติดต่อผู้ดูแลฟิตเนส
๗	๓ ก.พ. ๒๕๖๓	๓๑ ม.ค. ๒๕๖๓	ขอขอบพระคุณคุณหมอ และพยาบาลทุกท่านของโรงพยาบาลหนองหงส์ที่เก่งมากที่ทำให้ฉันทนรอดพ้นจากการนอนเตียงและปกติเหมือนเดิม ขอขอบพระคุณมาพร้อมที่นี้เป็นอย่างสูง	ขอชื่นชม	ให้ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง	วันที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์	ระดับความรุนแรง	แนวทางป้องกัน/แก้ไข
๘	๓ ก.พ. ๒๕๖๓	๓๑ ม.ค. ๒๕๖๓	เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอำนวยความสะดวกดีมาก ให้คำแนะนำ และบริการที่ดีที่สุด พูดเพราะกับผู้ป่วย	ข้อชื่นชม	ให้ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน