



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๓/๒๖๔

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

(นางสาวศุภาพิชญ์ แซมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อางสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ทั้งสิ้น ๔ เรื่อง โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง ร้องเรียนด้วยวาจา ๑ เรื่อง และรับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๒ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๑	๑	-
ด้านการให้บริการด้าน	๑	๑	-
การรักษาพยาบาล	๑	๑	-
ด้านการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์	๑	๑	-
รวม	๔	๔	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๑. ผู้รับบริการขอใบรับรองป่วย โดยเป็นการร้องเรียนด้วยวาจา เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดไม่สุภาพทำให้เกิดความพึงพอใจ	แจ้งความเสี่ยงไปยังองค์กรแพทย์เรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ	คณะกรรมการ RM

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p>ด้านการให้บริการ</p> <p>๑. ผู้รับมารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ โพลีดีเพชบิวคส่วนตัว "รอฉีดวัคซีนเข็มแรก จริงๆ ต้องได้ฉีดตั้งแต่เมื่อวานล่ะ แต่โดนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลแย่งเอาคิวเราไปให้ญาติพี่น้องตัวเอง น่าเกลียดมาก ร้องเรียนดีไหม??"</p>	<p>ชี้แจงการให้บริการตามปฏิบัติเนื่องจากการให้บริการฉีดวัคซีนไฟเซอร์จะกำหนดรอบฉีดเมื่อจำนวนผู้เข้ารับบริการครบ 6 ราย ซึ่งในวันและเวลาที่ผู้ร้องเรียนมานั้น จำนวนผู้มาขอฉีดยังไม่ครบตามเกณฑ์จึงไม่สามารถฉีดให้ได้ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่แย่งคิวนั้นอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารเพราะวันดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่จองวัคซีนไว้แล้วเช่นกัน</p>	<p>คณะกรรมการ PCT</p>
<p>ด้านการดูแลรักษา</p> <p>๑. Unplan CPR/dead ของผู้ป่วยมาด้วยอาการหายใจหอบที่ห้องฉุกเฉิน หลังจำหน่ายผู้ป่วยและกำลังเดินทางกลับเกิดอาการทรุดลง กลับมาห้องฉุกเฉินทำการกู้ชีพ (CPR) และเสียชีวิตในเวลาต่อมา และพิจารณาดำเนินการยื่นคำร้องขอช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑</p>	<p>ทบทวนแนวทางการประเมินผู้ป่วยที่มาด้วยอาการหอบเหนื่อย</p>	<p>คณะกรรมการ PCT</p>
<p>ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์</p> <p>๑. ผู้รับบริการร้องเรียนทางกล่องข้อความในเพจเฟซบุ๊กของโรงพยาบาลเรื่อง โทรเข้าโรงพยาบาลไม่มีคนรับสายเกิดความไม่พอใจเนื่องจากเป็นเหตุเร่งด่วนจากการสอบถามพบว่าผู้ติดต่อโทรที่เบอร์ ๐๔๔๖๖๔๑๒๖ ต่อ ๐ ในเวลาประมาณ ๑๙.๐๐ น. เป็นเสียงรอสายไม่มีคนรับ</p>	<p>มีการปรับปรุงสถานที่ภายในโรงพยาบาลทำให้มีการย้ายหน่วยบริการหลายจุด การติดต่อสอบถามข้อมูลนอกเวลาราชการใช้เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔๖๖๔๑๒๖ ต่อ ๓๐๑ โดยสื่อสารขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วยมากขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์โรงพยาบาล</p>	<p>งานประกันสุขภาพฯ</p>