



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 แซมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

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

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/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
<p>ด้านพฤติกรรมการบริการ</p> <p>๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองพุดจาไม่สุภาพ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจแจ้งว่าเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองต่อว่าญาติผู้ป่วย ให้มายื่นบัตรจุดคัดกรอง ขณะที่ญาตินำผู้ป่วยอุบัติเหตุเข้าห้องฉุกเฉิน ญาติไม่พอใจเพราะกำลังประคองผู้ป่วยเวรเปลไม่ได้มารับ และจอดรถยนต์ไว้ไม่ดับเครื่องยนต์ ER ญาติโทรมาแจ้งเพราะไม่พอใจการแสดงกิริยาของเจ้าหน้าที่ตะโกนและพุดจาไม่น่าฟัง</p> <p>๓. ผู้รับบริการส่งข้อความมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน "เนื่องจากวันที่ ๒๘/๑/๖๖ ได้พาลูกไปหาหมอที่ รพ. เนื่องจากมีอาการไข้สูง เพื่อ เรียกไม่ได้สติ หลังจากผ่านจุดคัดกรองมาถึงจุดซักประวัติก่อนพบแพทย์ พยาบาลซักประวัติสอบถามอาการแล้วพุดกลับว่าถ้าจะมาก็คงต้องมาตามเวลาทำการ อยากรนอนโรงพยาบาลเหอ ถ้าเจาะเลือดก็ต้องโทรตามเจ้าหน้าที่ แล้วต้องโทรตามหมอมานอีก แล้วถามเราว่าไปหาหมอที่ไหนมา พอเราบอกชื่อโรงพยาบาลไปเขากลับมาว่า รพ.เอกชนขนาดนั้นเขาต้องให้ยาแรงอยู่แล้วแหละ แล้วก็พุดจาด้วยถ้อยคำเหน็บแนมเรื่อยๆ ซึ่งทางเราเห็นว่าเป็นกิริยาที่ให้ผู้บริการไม่ควรกระทำ ในกรณีฉุกเฉินมันไม่สามารถที่จะเลือกเวลาได้หรอกนะคะ และเราก็เลือกสถานพยาบาลที่ใกล้สุด ถ้าสิ่งนี้เกิดกับครอบครัวคุณ คุณจะรอให้ถึงเวลาทำการได้หรือไม่ แล้วที่ทางเราไม่ทราบมาก่อนและไม่เคยเจอคือไม่มีหมอเวร แต่กลับได้รับคำพูดเหน็บแนมตั้งแต่คำแรกที่เริ่มสนทนา ทางเราได้ให้น้องกินยาลดไข้แล้วแต่ไข้ไม่ลดจึงพาไป รพ. ๑) พยาบาลควรชี้แจงเรื่องการบริการ ไม่ใช่เหน็บแนมผู้รับบริการ ๒) แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ควรอยู่ในสถานที่ใหม่</p>	<p>แจ้งความเสี่ยงไปยังกลุ่มการพยาบาล</p> <p>- แจ้งความเสี่ยงไปยังกลุ่มการพยาบาล</p> <p>- ชี้แจงผู้รับบริการถึงขั้นตอนการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาราชการ</p>	<p>กลุ่มการพยาบาล</p> <p>กลุ่มการพยาบาล</p>

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลหนองหงส์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: ขอเผยแพร่ MOIT 2 ข้อ 16 รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปี 2566 รอบ 12 เดือน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ขอเผยแพร่ MOIT 2 ข้อ 16 รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปี 2566 รอบ 12 เดือน

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
สุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์
(นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
สุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์
(นางสาวสุภาลักษณ์ ลานพิบูลย์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อานัติ สีหะวงษ์
(นายอานัติ สีหะวงษ์)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์