



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๓/๓๐๓/๘๖๒

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๑๐ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน

(ลายเซ็น)

(นางสาวศุภาพิชญ์ แซ่มทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๙ เรื่อง ได้แก่ ร้องเรียนทางวาจา ๑ เรื่อง ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ๑ เรื่อง รับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๔ เรื่อง รับจากทางเว็บไซต์โรงพยาบาล ๑ เรื่อง และร้องเรียนผ่านใบคำร้อง ๓ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๔	๓	๑
ด้านการรักษา	-	-	-
ด้านการให้บริการ	๕	๕	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	๑	๑	-
รวม	๑๐	๙	๑

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๑. ผู้รับบริการโพสต์เฟซบุ๊กส่วนตัวร้องเรียน "หมอหนองหงส์บางคนเดือนนอกจากลิหน้าบับแบกปากกะตึกกั ชั้นถามตติ ยีนบัตระเจาะเลือดตรงไหนจ้า นางตอบ มีป้ายให้อ่านยู่ว่าชั้น เธอเข้าใจคำว่ามารยาทบ่ คนไข้เขาจะสีอ่านออกยุคอก แต่เขาถามเพื่อความแน่ใจว่าถักห้องแท้บ่ ตอดมา ทางนี้ตอดกลับ ถามตติคืตอดบกวน นางเจาะเลือดชั้นแบบแยงยกแขนบ่ขึ้นเลยจ้า บ่พอใจเป็นหมอไปหาเฮ็ดแนวอื่นค๊ะ เสียสถาบันคนเขาเฮ็ดดีเดี่ยวสิโดนเหมารวมไปน้า" ๒. ผู้รับบริการโพสต์เฟซบุ๊กส่วนตัวร้องเรียน "ปรับปรุง รพ. แล้วปรับปรุงเจ้าหน้าที่ด้วยหน." "โรงพยาบาลหนองหงส์ ไม่ใช่บ้านข่อยเตสิได้รู้ว้า อีหยังยุใส่บ่แมนบอกไปเอานันนี่มาปานข่อยรู้จัก หม่องควรปรับปรุงเพราะเจอบ่อยมาก อบรมจรรยาบรรณกันเยอะๆหน่อยค๊ะ" ๓. ผู้ป่วยรับบริการคลินิก ANC ร้องเรียนด้วยวาจาถึงการสื่อสารที่จุดซักประวัติว่าพยาบาลมีน้ำเสียงไม่พอใจในการให้คำแนะนำในการรับบริการ จึงเกิดความไม่พึงพอใจอยากให้พยาบาลคนดังกล่าวปรับปรุง ๔. ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลจากการมารับบริการเวรตึก โดยเหตุการณ์ผู้ป่วยเด็ก ๗ ปี มารับบริการครั้งที่ ๑ ในแผนกผู้ป่วยนอกช่วงบ่ายด้วยอาการไข้สูง กลับบ้านได้รับยาฆ่าเชื้อไข้หวัดใหญ่ และยารักษาตามอาการ ต่อมาเวลาประมาณเกือบ ๑.๐๐ น. ผู้ปกครองมาตึกมาอีกครั้งเนื่องจากอาการยังไม่ดีขึ้นและมีเคยมีประวัติหอบ เมื่อมาถึงพบว่าแผนกฉุกเฉินปิดไฟ จึงกดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่และได้รับการประเมินซักถามอาการ เจ้าหน้าที่ถามผู้ปกครองว่าอยากให้เด็กนอนโรงพยาบาลไหม ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากยังไม่ได้รับข้อมูลอาการของเด็กประกอบการตัดสินใจ จึงพาเด็กกลับบ้านไม่ได้รักษาต่อ	แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกเทคนิคการแพทย์ให้ทำการปรับปรุงการสื่อสารและพฤติกรรม แจ้งแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ปรับปรุงการสื่อสารต่อผู้ป่วย แจ้งแผนกห้องคลอดปรับปรุงการสื่อสารต่อผู้ป่วย แจ้งแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินปรับการสื่อสารต่อผู้ป่วยและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แผนกเทคนิคการแพทย์ แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนกห้องคลอด แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๕. ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊กกลุ่มหนองหงส์ deliverly ข้อความว่า ได้ข่าวว่าหมอหนองหงส์ ด่าหลวงพ่ोज้าอวาสวัดหนองหงส์ได้ข่าวว่าด่าชาวบ้านหลายครั้ง ...	พบว่าแพทย์สอบถามอาการคนไข้ ด้วยเสียงดังกว่าปกติเพราะเสียงรอบข้างค่อนข้างดังรบกวนและผู้ป่วยมีปัญหากลืนได้ยาก (หูตึง) ทำให้ผู้ป่วยซึ่งเป็นพระภิกษุและผู้ติดตามเกิดความไม่พึงพอใจการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เบื้องต้นชี้แจงข้อเท็จจริงและปรับปรุงการสื่อสารของแพทย์ มีการแจ้งเตือนในใบสื่อสารหากพบว่าผู้ป่วยมีปัญหาการได้ยิน	-องค์กรแพทย์ -แผนกผู้ป่วยนอก
ด้านสิ่งแวดล้อม ๑. เรียนท่าน ผ.อ. รพ.หนองหงส์ อยากให้ท่านไปพิจารณาที่นั่งรถนอนพื้น ขณะนั่งรอรับบริการจากทางรพ. มันร้อนมาก คนที่เป็นความดันก็ไม่ลดลง สงสารคนแก่-เฒ่า มันร้อนมาก จึงอยากให้ท่านติดพัดลมเพื่อให้ผู้มารับบริการได้ผ่อนคลายลงบ้างจะขอบพระคุณมากๆ ๒. ตามที่ได้ไปเห็นมาหลายๆ แผนกก็ดีแต่ที่แผนกนอนพื้น ที่นั่งรถนอนพื้นคนแก่เฒ่าก็ร้อน พวกที่เป็นเบาหวานความดันก็ไม่ลด จึงใคร่ขอความกรุณาติดพัดลมให้กับผู้รับบริการ	ดำเนินการขออนุมัติติดตั้งพัดลมบริเวณหน้าแผนกทันตกรรม	- แผนกทันตกรรม - งานบริหารทั่วไป
ด้านการให้บริการ ๑. ผู้รับบริการเขียนใบร้องเรียนไม่ระบุชื่อ.เจาะเลือด นัดมาแต่เช้าต้องอดอาหาร น้ำ แต่กว่าจะได้รับการก็ประมาณ ๙.๐๐ น. คนแก่ต้องมารอและอดอาหารมา คุณคิดดูควรปรับปรุงด้านการบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่นะ" ๒. ผู้รับบริการเขียนใบร้องเรียนที่ห้องยา "ขอด่วนพิเศษได้ไหม วันศุกร์เห็นใจผู้สูงอายุ"	ทบทวนกระบวนการให้บริการทั้งระบบ ตั้งแต่แรกรับจนถึงผู้ป่วยรับยากลับบ้าน โดยเฉพาะการจัดบริการในวันศุกร์สัปดาห์ที่ ๒ และ ๔ ของเดือนที่มีคลินิกโรคไตและคลินิกกาวารฟารินทำให้เกิดผู้รับบริการสะสม จึงมาปรับการจัดบริการคลินิกกาวารฟารินเป็นวันพุธของสัปดาห์ เพื่อกระจายจำนวนผู้ป่วยที่ต้องมารับบริการของห้องเจาะเลือดและห้องจ่ายยา	-แผนกผู้ป่วยนอก -แผนกเทคนิคการแพทย์ -ฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการให้บริการ ๓. ชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านยื่นหนังสือร้องเรียนการเรียกเก็บอัตราค่าใบรับรองแพทย์ของโรงพยาบาลหนองหงส์ว่าได้รับผลกระทบจากการเรียกเก็บอัตราค่าใบรับรองแพทย์ในราคาสูงกว่าโรงพยาบาลอื่นของรัฐ (พื้นที่อำเภอใกล้เคียง) และมีขั้นตอนการตรวจและออกใบรับรองแพทย์ที่ผู้ไปติดต่อขอรับใบรับรองแพทย์ได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องงดน้ำ งดอาหาร ก่อนตรวจออกใบรับรองแพทย์ โดยมีการเสนอเรื่องต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและสื่อสามมวลชล ๔. ญาติของคนไข้เด็กหอบโพล Face Book ข้อความว่า สรุปลเป็นคนเฝ้าไข้หรือเป็นหมอ ทำเองทุกอย่าง ถามยังกะบรู๊	ทำการชี้แจงกรณีใบรับรองแพทย์ที่เป็นประเด็นดังกล่าวว่ามีการตรวจตามมาตรฐานและผู้รับบริการขอใบรับรองแพทย์ ๒ ใบ จึงมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยชี้แจงอัตราค่าใบรับรองแพทย์ที่แตกต่างกันขึ้นกับวัตถุประสงค์เช่น ทำประกันชีวิต สมัครงาน ทำใบขับขี่ ซึ่งการขอใบรับแพทย์แต่ละชนิดมีต้นทุนต่างกันเช่น เอกซเรย์ปอด ตรวจเลือด เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด พบว่าญาติถามอาการกับผู้ช่วยเหลือคนไข้จึงแจ้งให้ถามกับพยาบาลหรือแพทย์ที่ตรวจ ซึ่งญาติก็ไม่ได้ไปติดต่อสอบถาม และให้ญาติเช็ดตัวให้คนไข้โดยไม่ได้สอบถามว่าเช็ดตัวเป็นไหม เมื่อมีการร้องเรียนพยาบาลหอผู้ป่วยชี้แจงทำความเข้าใจสอนเช็ดตัวและให้คำแนะนำกรณีต้องการสอบถามอาการแก่ญาติ	คณะกรรมการบริหาร แผนกผู้ป่วยใน