



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๓/๑๗๖

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) มีข้อเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๓ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุ ปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน


(นางสาวศุภาพิชญ์ แคมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ
เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ



(นางสาววิมลพรรณ ออจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) ทั้งหมด ๔ เรื่อง โดยผ่านทางผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ร้องเรียนด้วยวาจา ๑ เรื่อง และรับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๒ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๑	๑	-
ด้านการรักษาพยาบาล	๑	๑	-
ด้านการเรียกเก็บเงิน	๑	๑	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	๑	๑	-
รวม	๔	๔	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๑. ห้องประกันสุขภาพพนักงานที่ห้องแสดงกิริยาไม่ดี การให้ข้อมูลไม่ชัดเจนและพูดจาห้วน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่เข้าใจ ทำให้เกิดการปะทะทางวาจา อยากให้ปรับปรุงบุคลิกให้อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม และใส่ใจปัญหาของผู้รับบริการมากกว่านี้ครับ การมาแสดงกิริยาในที่สาธารณะตรงจุดที่มีประชาชนนั่งจำนวนมากไม่ส่งผลดีกับโรงพยาบาลและผม	แจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อปรับปรุงการบริการ	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
ด้านการรักษาพยาบาล ๑. ญาติไม่พอใจความล่าช้าในการรักษา (ส่งต่อโรงพยาบาลบุรีรัมย์วินิจฉัย pulmonary embolism)	ชี้แจงการรักษาตามมาตรฐาน	คณะกรรมการ PCT

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการเรียกเก็บเงิน ๑. คนไข้ตั้งครุฑมาขอรับยาบำรุงแข็งแรงยามดกก่อนนัด จึงมารพ.เพื่อขอรับยาบำรุง เนื่องจาก visit นี้ ผู้ป่วยมานอกคลินิก ANC จึงได้สิทธิชำระเงินเอง เกิดความไม่พอใจ แจ้งว่าต้องมานอกคลินิกเพราะยาหมด ไม่รู้ว่าต้องจ่ายเงินเอง	สื่อสารขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วยมากขึ้น และสะท้อนปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน	คลินิก ANC
ด้านสิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่ ๑. ผู้รับบริการโศกภาพห้องน้ำผู้ป่วยจุด หลัง NCD และกลุ่มงานบริหารฯ ในสภาพชำรุดไม่สะดวกต่อการใช้งาน	ซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุด และทีม ENV ทำการสำรวจอาคารสถานที่เป็นประจำ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป