



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ พร 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 พร้อมทั้งระบุปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

ศุภจิตต์

(นางสาวศุภจิตต์ แซมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

อ.

(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) ทั้งหมด 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
ด้านการให้บริการ ๑. ผู้รับมารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ โทสต์เฟซบุ๊กส่วนตัว "รอฉีดวัคซีนเข็มแรก จริงๆ ต้องได้ฉีดตั้งแต่เมื่อวานละ แต่โดนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลแย่งเอาคิวเราไปให้ญาติพี่น้องตัวเอง น่าเกลียดมาก ร้องเรียนตีใหม่??"	ชี้แจงการให้บริการตามปฏิบัติเนื่องจากการให้บริการฉีดวัคซีนไฟเซอร์จะกำหนดรอบฉีดเมื่อจำนวนผู้ขอรับบริการครบ 6 ราย ซึ่งในวันและเวลาที่ผู้ร้องเรียนมานั้น จำนวนผู้มาขอฉีดยังไม่ครบตามเกณฑ์จึงไม่สามารถฉีดให้ได้ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่แย่งคิวนั้นอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารเพราะวันดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่จองวัคซีนไว้แล้วเช่นกัน	คณะกรรมการ PCT
ด้านการดูแลรักษา ๑. Unplan CPR/dead ของผู้ป่วยมาด้วยอาการหายใจหอบที่ห้องฉุกเฉิน หลังจำหน่ายผู้ป่วยและกำลังเดินทางกลับเกิดอาการทรุดลง กลับมาห้องฉุกเฉินทำการกู้ชีพ (CPR) และเสียชีวิตในเวลาต่อมา และพิจารณาดำเนินการยื่นคำร้องขอช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	ทบทวนแนวทางการประเมินผู้ป่วยที่มาด้วยอาการหอบเหนื่อย	คณะกรรมการ PCT
ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ๑. ผู้รับบริการร้องเรียนทางกล่องข้อความในเพจเฟซบุ๊กของโรงพยาบาลเรื่อง โทรเข้าโรงพยาบาลไม่มีคนรับสายเกิดความไม่พอใจเนื่องจากเป็นเหตุเร่งด่วนจากการสอบถามพบว่าผู้ติดต่อโทรที่เบอร์ ๐๔๔๖๖๔๑๒๖ ต่อ ๐ ในเวลาประมาณ ๑๙.๐๐ น. เป็นเสียงรอสายไม่มีคนรับ	มีการปรับปรุงสถานที่ภายในโรงพยาบาลทำให้มีการย้ายหน่วยบริการหลายจุด การติดต่อสอบถามข้อมูลนอกเวลาราชการใช้เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔๖๖๔๑๒๖ ต่อ ๓๐๑ โดยสื่อสารขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วยมากขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์โรงพยาบาล	งานประกันสุขภาพฯ

แบบตอบกลับข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลหนองหงส์

1. สำหรับคณะกรรมการความเสี่ยง

วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....30 มกราคม 2564.....

วันที่เกิดเหตุการณ์..... 30 มกราคม 2564.....

เหตุการณ์โทรเบอร์ รพ. ไม่มีคนรับสาย.....

รายละเอียดเหตุการณ์

.....ผู้รับบริการร้องเรียนทางกล่องข้อความในเพจเฟซบุ๊กของโรงพยาบาลเรื่อง โทรเข้าโรงพยาบาลไม่มีคนรับสายเกิดความไม่พอใจเนื่องจากเป็นเหตุเร่งด่วน จากการสอบถามพบว่าผู้ติดต่อโทรที่เบอร์ ๐๔๔๖๖๙๑๒๖ ต่อ ๐ ในเวลาประมาณ ๑๙.๐๐ น. เป็นเสียงรอสายไม่มีคนรับ

ระดับความรุนแรง1..... การทบทวน ทบทวนแล้ว ยังไม่ได้ทบทวน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องงานประกันสุขภาพ ฯ, งานบริหารทั่วไป

ทีมที่เกี่ยวข้องRM , IM

ความเห็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

.....รับเรื่องร้องเรียน เพื่อทบทวน และส่งต่อไปยังหน่วยงาน

.....ชี้แจงเหตุเกิดจากพรังรูปคน นื่องขารกร ผาโณ ทำใน ๕ ลาง

.....ตพภลิก และม่พรังขงนงขาร ทำในขงตาสารภกรม่ช้ดนบส้าง

ลงชื่อ..... *dpm*

(..... *ดร.ศรุต ด้วงนิรันดร์* *11/4/64*)

วันที่..... *31* *มกราคม 2564*

2. สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ความเห็นหน่วยงาน/แนวทางป้องกัน/แก้ไข

..... *ที่รับโทรกรม่ช้ดนบส้าง โทรในลิก ด้ สภกรกร ๓๑๓๓๓๓*

..... *ในขงนงขารได้ สภกรกร ๓๑๓๓๓๓*

.....

.....

ลงชื่อ..... *NS*

(..... *ดร.ศรุต ด้วงนิรันดร์* *11/4/64*)

วันที่..... *31* *มกราคม 2564*

3. สำหรับทีมที่เกี่ยวข้อง

ความเห็นทีม/แนวทางป้องกัน/แก้ไข

ยุติการรื้อถอน โดยทิ้งไว้ 1 ชั่วโมง ผู้รับทราบ และ ประกาศใน
เฟสบุ๊คและไลน์ รพ.

ลงชื่อ.....*ดร.นพ*.....
(*รพ.นครราชสีมา นครราชสีมา*)
วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2565



โรงพยาบาลหนองหงส์ อยู่ที่ อ.หนอง ...
หงส์ จ.บุรีรัมย์
2 ก.พ. · ๑

เนื่องจากโรงพยาบาลมีการปรับปรุงสถานที่หน่วย
งาน แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินมาที่อาคารตึกคลอด
จึงขอแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อนอกเวลาราชการใหม่
ค่ะ 🙏
รพ.หนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์หนองหงส์ อพ.เดช

ประชาสัมพันธ์
ขณะนี้มีการปรับปรุงสถานที่ภายในโรงพยาบาล
ทำให้มีการย้ายหน่วยบริการหลายจุด
จึงขอแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ภายใน
ติดต่อสอบถามข้อมูล
นอกเวลาราชการ
โทร. 044 669 126 ต่อ 301, 302

👍 ถูกใจ 💬 แสดงความคิดเห็น ➦ แชร์

👤 รพ.หนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ และอีก 11 คน