



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๓/๘๓๗

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๙ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุ ปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน



(นางสาวศุภาพิชญ์ ชมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ



(นางสาววิมลพรรณ ออาจสม)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/  
ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)  
ทั้งสิ้น ๙ เรื่อง โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง ร้องเรียนด้วยวาจา ๑ เรื่อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๓  
เรื่อง ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๑ เรื่อง และรับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๓ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๔	๔	-
ด้านการให้บริการ	๓	๓	-
การรักษาพยาบาล	๑	๑	-
ด้านการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์	๑	๑	-
รวม	๙	๙	-

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ		
๑. ผู้รับบริการขอใบรับรองป่วย โดยเป็นการร้องเรียนด้วยวาจา เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดไม่สุภาพทำให้เกิดความพึงพอใจ	แจ้งความเสี่ยงไปยังองค์กรแพทย์เรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ	-องค์กรแพทย์ -คณะกรรมการ ความเสี่ยง
๒. ญาติคนไข้โพสต์เฟสบุ๊คส่วนตัว แสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลแผนกผู้ป่วยในบางคน พุดไม่เพราะ ผากให้ตักเตือน	แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกผู้ป่วยในเรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ	-แผนกผู้ป่วยใน -คณะกรรมการ ความเสี่ยง
๓. ญาติคนไข้ โทรเข้ามาร้องเรียนแจ้งว่าพยาบาลที่มาสอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนคนไข้ ใช้คำพุดไม่เหมาะสม เกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เสียชื่อเสียง	ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบที่เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนของการสนทนา จึงชี้แจงต่อญาติ และกำหนดแนวการเฝ้าไข้ให้ชัดเจน	-แผนกผู้ป่วยใน -คณะกรรมการ ความเสี่ยง
๔. ผู้รับบริการร้องเรียนทางเว็บไซต์ โรงพยาบาล “อยากให้โรงพยาบาล อบรมพยาบาลที่ซึกประวัติหน้าห้อง หมอหน่อยค่ะ พุดจาไม่เพราะเสียง แฉิ่ง แฉมพุดเบาอีก มาครั้งแรกไม่โอเคเลยคะ ได้ยินคนพุดเยาะไม่คิดว่าจะเจอกับตัว”	แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกผู้ป่วยนอกเรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ	-แผนกผู้ป่วย นอก -คณะกรรมการ ความเสี่ยง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p>ด้านการให้บริการ</p> <p>๑. ผู้รับมารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ โปสต์ เพชบุ๊คส่วนตัว "รอฉีดวัคซีนเข็มแรก จริงๆ ต้องได้ฉีดตั้งแต่เมื่อวานล่ะ แต่โดนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลแยงเอาคิวเราไปให้ญาติพี่น้องตัวเอง น่าเกลียดมาก ร้องเรียนดีไหม?"</p>	<p>ชี้แจงการให้บริการตามปฏิบัติเนื่องจาก การให้บริการฉีดวัคซีนไฟเซอร์จะ กำหนดรอบฉีดเมื่อจำนวนผู้ขอรับบริการ ครบ 6 ราย ซึ่งในวันและเวลาที่ผู้ ร้องเรียนมานั้น จำนวนผู้มาขอฉีดยังไม่ ครบตามเกณฑ์จึงไม่สามารถฉีดให้ได้ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่แยงคิวนั้นอาจเกิด ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารเพราะ วันดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่จองวัคซีนไว้แล้ว เช่นกัน</p>	<p>คณะกรรมการ PCT</p>
<p>๒. ญาติคนไข้โทรมาร้องเรียนเรื่องการตรวจ ATK เปลี่ยนคนเฝ้าไข้ เพราะเจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยในแจ้งว่าเปลี่ยนคนเฝ้าได้ แต่มาจุด คัดกรองเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่ให้เปลี่ยน สอบถามเหตุการณ์พบว่าญาติจะขอ เปลี่ยนสลับชั่วคราวแล้วค่อยให้ญาติคน เดิมมาเฝ้าใหม่ ซึ่งตามแนวทางแล้วต้อง ATK ใหม่อีกครั้ง และจ่ายเงินเองซ้ำ ทำให้ ญาติเกิดความไม่พอใจ</p>	<p>สรุปแนวทางเงื่อนไขการเฝ้าผู้ป่วยให้เป็น ในทางเดียวกันดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. งดเยี่ยมผู้ป่วย แนะนำให้ญาติเยี่ยม ทางโทรศัพท์ หรือวิดีโอคอล</li> <li>๒. ญาติสามารถฝากของให้ผู้ป่วยได้ที่ จุดคัดกรอง เจ้าหน้าที่จะนำของส่ง ให้ผู้ป่วยเอง</li> <li>๓. จำกัดคนเฝ้าไข้เพียง ๑ คน ต่อ ๑ เตียง ก่อนเฝ้าไข้ต้องตรวจ ATK โดยตรวจ ATK ฟรี เฉพาะครั้งแรก และไม่อนุญาตให้คนเฝ้าออกไปข้าง นอกจนกว่าผู้ป่วยจะกลับบ้าน (กรณีเจ้าหน้าที่พบว่ามีการออกไป ข้างนอก และมีความเสี่ยงในการ ติดเชื้อโควิดสามารถพิจารณาให้ ตรวจ ATK ซ้ำ ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่าย ตรวจ ATK เอง)</li> <li>๔. หากขอเปลี่ยนคนเฝ้าต้องเสีย ค่าใช้จ่ายในการตรวจ ATK เอง</li> </ol>	<p>-แผนกผู้ป่วยใน -คณะกรรมการ ความเสี่ยง</p>

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>ด้านการให้บริการ</b></p> <p>๓. ตัวแทนประกันของคนไข้โทรติดต่อ ร้องเรียนแจ้งว่าเจ้าหน้าที่เก็บเงินของ โรงพยาบาลทำใบเสร็จฉบับจริงค่าตรวจ PCR หาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จ ตรวจพบโควิด จึงต้องกักตัวทันที ทำให้ไม่สามารถส่งมอบใบเสร็จได้ทันที คนไข้ สอบถามว่าทำไมไม่ได้ใบเสร็จฉบับจริง เจ้าหน้าที่ชี้แจงว่าเกิดความผิดพลาดทำให้ ใบเสร็จหายก่อนส่งมอบให้คนไข้ โดยทาง โรงพยาบาลออกใบเสร็จ(สำเนา) และ บันทึกข้อความแจ้งความเพื่อนำไปใช้ ทดแทนใบเสร็จเดิม ต่อมาตัวแทนประกัน ของคนไข้ติดต่อมาว่าบริษัทประกัน "ปฏิเสธการเรียกร้องสินไหม" แจ้งว่า เพราะทำใบเสร็จหายทำให้เบิกประกัน ไม่ได้ และทางตัวแทนประกันเรียกร้องให้ เจ้าหน้าที่การเงินคืนเงินค่าตรวจ PCR</p>	<p>ชี้แจงแก่ผู้เสียหายถึงสาเหตุของความ ผิดพลาดที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขตาม ระบบ โดยทางโรงพยาบาลออกใบเสร็จ (สำเนา) และดำเนินการทำบันทึก ข้อความแจ้งความประกอบเพื่อนำไปใช้ ทดแทนใบเสร็จเดิม นอกจากนี้ได้ชี้แจง ต่อตัวแทนประกันและร้องขอให้ ตรวจสอบซ้ำเกี่ยวกับสาเหตุของการใช้ ใบเสร็จฉบับสำเนาไม่ได้</p>	<p>-งานบริหาร ทั่วไป -คณะกรรมการ ความเสี่ยง</p>
<p><b>ด้านการดูแลรักษา</b></p>		
<p>๑. Unplan CPR/dead ของผู้ป่วยมาด้วย อาการหายใจหอบที่ห้องฉุกเฉิน หลัง จำหน่ายผู้ป่วยและกำลังเดินทางกลับเกิด อาการทรุดลง กลับมาห้องฉุกเฉินทำการกู้ชีพ (CPR) และเสียชีวิตในเวลาต่อมา และ พิจารณาดำเนินการยื่นคำร้องขอ ช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑</p>	<p>ทบทวนแนวทางการประเมินผู้ป่วยที่มา ด้วยอาการหอบเหนื่อย</p>	<p>คณะกรรมการ PCT</p>

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p>ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์</p> <p>๑. ผู้รับบริการร้องเรียนทางกล่องข้อความในเพจเฟซบุ๊กของโรงพยาบาลเรื่อง โทรเข้าโรงพยาบาลไม่มีคนรับสายเกิดความไม่พอใจเนื่องจากเป็นเหตุเร่งด่วน จากการสอบถามพบว่าผู้ติดต่อโทรที่เบอร์ ๐๔๔๖๖๙๑๒๖ ต่อ ๐ ในเวลาประมาณ ๑๙.๐๐ น. เป็นเสียงรอสายไม่มีคนรับ</p>	<p>มีการปรับปรุงสถานที่ภายในโรงพยาบาลทำให้มีการย้ายหน่วยบริการหลายจุด การติดต่อสอบถามข้อมูลนอกเวลาราชการใช้เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔๖๖๙๑๒๖ ต่อ ๓๐๑ โดยสื่อสารขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วยมากขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์โรงพยาบาล</p>	<p>งานประกัน สุขภาพฯ</p>