



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๓/๓๐๓/๓๑๕

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๗ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน

*ณัฐวิมล*  
(นางสาวศุภาพิชญ์ แซมทอง)

เภสัชกรปฏิบัติการ  
เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)  
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

**สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**  
**ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘)**

\*\*\*\*\*

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๗ เรื่อง ได้แก่ ร้องเรียนทางวาจา ๑ เรื่อง ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ๑ เรื่อง รับแจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์ (facebook) ๒ เรื่อง รับจากทางเว็บไซต์โรงพยาบาล ๑ เรื่อง และร้องเรียนผ่านใบคำร้อง ๒ เรื่อง

**๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
ด้านพฤติกรรมบริการ	๓	๒	๑
ด้านการรักษา	-	-	-
ด้านการให้บริการ	๔	๔	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	-	-	-
รวม	๗	๖	๑

**๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข**

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>ด้านพฤติกรรมบริการ</b></p> <p>๑. ผู้รับบริการโศสเฟสบุคคลส่วนตัวร้องเรียน "หมอนทองหงส์บางคนเดือนอกจากลิหน้ารับแขกปากกะตึกกั ชั้นถามดีดี ยื่นบัตรเจาะเลือดตรงไหนจ้า นางตอบ มีป้ายให้อ่านยู่ว้าซัน เธอเข้าใจคำวามารยาทบ่ คนไข้เขาจะสื่ออ่านออกยกุดอก แต่เขาถามเพื่อความแน่ใจว่าถักห้องแท้บ่ ตอดมา ทางนี้ตอดกลับ ถามดีดีคีตอดกวน นางเจาะเลือดชั้นแบบแองยกแขนบ่ชั้นเลยจ้า บ่พอใจเป็นหมอไปหาเฮ็ดแนวอื่นคะ เสียสถาบัน คนเขาเฮ็ดดีเดียวสิโดนเหมารวมไปน้า"</p> <p>๒. ผู้รับบริการโศสเฟสบุคคลส่วนตัวร้องเรียน "ปรับปรุง รพ. แล้วปรับปรุงเจ้าหน้าที่ด้วยหน." "โรงพยาบาลหนองหงส์ ไม่ใช่บ้านช้อยเต้สัได้รู้ว้าอียังยูใสบ่แมนบอกไปเออนั้นนี่มาปานช้อยรู้จักหม่องควรปรับปรุงเพราะเจอบ่อยมาก อบรมจรรยาบรรณกันเยอะๆหน่อยคะ"</p> <p>๓. ผู้ป่วยรับบริการคลินิก ANC ร้องเรียนด้วยวาจาถึงการสื่อสารที่จุดซักประวัติว่าพยาบาลมีน้ำเสียงไม่พอใจในการให้คำแนะนำในการรับบริการ จึงเกิดความไม่พึงพอใจอยากให้พยาบาลคนดังกล่าวปรับปรุง</p> <p>๔. ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาล จากการมารับบริการเวรติก โดยเหตุการณ์ผู้ป่วยเด็ก ๗ ปี มารับบริการครั้งที่ ๑ ในแผนกผู้ป่วยนอกช่วงบ่ายด้วยอาการไข้สูง กลับบ้านได้รับยาม่าเชื้อไข้หวัดใหญ่ และยารักษาตามอาการ ต่อมาเวลาประมาณเกือบ ๑.๐๐ น. ผู้ปกครองมาเด็กมาอีกครั้งเนื่องจากอาการยังไม่ดีขึ้นและมีเคยมีประวัติหอบ เมื่อมาถึงพบว่าแผนกฉุกเฉินปิดไฟ จึงกดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่และได้รับการประเมินซักถามอาการ เจ้าหน้าที่ถามผู้ปกครองว่าอยากให้เด็กนอนโรงพยาบาลไหม ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากยังไม่ได้รับข้อมูลอาการของเด็กประกอบการตัดสินใจ จึงพาเด็กกลับบ้านไม่ได้รักษาต่อ</p>	<p>แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกเทคนิคการแพทย์ให้ทำการปรับปรุงการสื่อสารและพฤติกรรม</p> <p>แจ้งแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินปรับปรุงการสื่อสารต่อผู้ป่วย</p> <p>แจ้งแผนกห้องคลอดปรับปรุงการสื่อสารต่อผู้ป่วย</p> <p>แจ้งแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินปรับการสื่อสารต่อผู้ป่วยและขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>	<p>แผนกเทคนิคการแพทย์</p> <p>แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน</p> <p>แผนกห้องคลอด</p> <p>แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน</p>

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>ด้านการให้บริการ</b></p> <p>๑. ผู้รับบริการเขียนใบร้องเรียนไม่ระบุชื่อ. เจาะเลือด นัดมาแต่เข้าต้องอดอาหาร น้ำ แต่กว่าจะได้รับบริการก็ประมาณ ๙.๐๐ น. คนแก่ต้องมารอและอดอาหารมา คุณคิดดูควรปรับปรุงด้านการบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่นะ"</p> <p>๒. ผู้รับบริการเขียนใบร้องเรียนที่ห้องยา "ขอควั่นพิเศษได้ไหม วันศุกร์เห็นใจผู้สูงอายุ"</p> <p>๓. ชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านยื่นหนังสือร้องเรียนการเรียกเก็บอัตราค่าใบรับรองแพทย์ของโรงพยาบาลหนองหงส์ว่าได้รับผลกระทบจากการเรียกเก็บอัตราค่าใบรับรองแพทย์ในราคาสูงกว่าโรงพยาบาลอื่นของรัฐ (พื้นที่อำเภอใกล้เคียง) และมีขั้นตอนการตรวจและออกใบรับรองแพทย์ที่ผู้ไปติดต่อขอรับใบรับรองแพทย์ได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องงดน้ำ งดอาหาร ก่อนตรวจออกใบรับรองแพทย์ โดยมีการเสนอเรื่องต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและสื่อสามมวลชล</p>	<p>ทบทวนกระบวนการให้บริการทั้งระบบ ตั้งแต่แรกรับจนถึงผู้ป่วยรียากกลับบ้าน โดยเฉพาะการจัดบริการในวันศุกร์ สัปดาห์ที่ ๒ และ ๔ ของเดือนที่มีคลินิกโรคไตและคลินิกวารฟารินทำให้เกิดผู้รับบริการสะสม จึงมาปรับการจัดบริการคลินิกวารฟารินเป็นวันหยุดของสัปดาห์ เพื่อกระจายจำนวนผู้ป่วยที่ต้องมารับบริการของห้องเจาะเลือดและห้องจ่ายยา</p> <p>ทำการชี้แจงกรณีใบรับรองแพทย์ที่เป็นประเด็นดังกล่าวว่ามีการตรวจตามมาตรฐานและผู้รับบริการขอใบรับรองแพทย์ ๒ ใบ จึงมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยชี้แจงอัตราค่าใบรับรองแพทย์ที่แตกต่างกันขึ้นกับวัตถุประสงค์เช่น ทำประกันชีวิต สมัครงาน ทำใบขับขี่ ซึ่งการขอใบรับแพทย์แต่ละชนิดมีต้นทุนต่างกันเช่น เอกซเรย์ปอด ตรวจเลือด เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด</p>	<p>-แผนกผู้ป่วยนอก -แผนกเทคนิคการแพทย์ -ฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>คณะกรรมการบริหาร</p>