



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๗/๓๐๓/๓๑๖

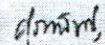
วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์


ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙) มีข้อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบรายงานจำนวน ๖ เรื่อง ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งระบุปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน


(นางสาวศุภาพิชญ์ ชมทอง)

เภสัชกรชำนาญการ
เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ


(นางสาววิมลพรรณ อาจสม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ได้รับรายงานร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙) ทั้งสิ้น ๔ เรื่อง ได้แก่ ร้องเรียนทางวาจา ๑ เรื่อง การประชุมส่วนราชการและผู้นำชุมชน ๒ เรื่อง และร้องเรียนผ่านใบคำร้อง ๓ เรื่อง

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

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

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ ๑. ไม่พึงพอใจสีหน้าและคำพูดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยในบางคน ส่วนคนอื่นชื่นชมการบริการดีมากเทียบเท่าเอกชนเลย ๒. พยาบาลผู้ป่วยในบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพและมีท่าทีไม่พอใจเมื่อถูกตามให้มาดูน้ำเกลือหมดและเข็มที่ต่อน้ำเกลือจะหลุด	แจ้งความเสี่ยงไปยังแผนกผู้ป่วยในให้ปรับปรุงการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ	- แผนกผู้ป่วยใน
ด้านการรักษา ๑. ผู้ป่วยมารักษาอาการถอนพิษสุราเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการสู่มัดขณะนอนโรงพยาบาล ๒. ญาติไม่พอใจที่สู่มัดผู้ป่วยจิตเวช และไม่ได้รับการส่งต่อไป รพ.อื่นตามที่ประสงค์	- กำหนดแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสู่มัด โดยพยาบาลประเมินและเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนจากการสู่มัดตามเกณฑ์ - ชี้แจงขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วยจิตเวช	- แผนกผู้ป่วยใน - องค์กรแพทย์ - ทีม PCT

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
<p>ด้านการให้บริการ</p> <p>๑. คนใช้ประสงค์เข้าห้องพิเศษ พยาบาลจึงแจ้งเงื่อนไขว่าต้องมีญาติเฝ้า ผู้ป่วยเกิดความไม่พอใจ พยาบาลจึงตามญาติมาพูดคุยกับแพทย์ แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้ โดยคนใช้ไม่ทราบว่าญาติคุยกับแพทย์แล้ว เมื่อเจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้กลับบ้านผู้ป่วยจึงไม่พอใจอย่างมาก เนื่องจากไม่ได้ยินยอมออกโรงพยาบาล แพทย์เจ้าของไข้อนุญาตให้อนโรงพยาบาลต่อ และกลับบ้านเมื่อพร้อม</p>	<p>สื่อสารโดยตรงกับผู้ป่วยเพื่อลดความคลาดเคลื่อน</p>	<p>- องค์กรแพทย์ - แผนกผู้ป่วยใน</p>
<p>ด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>๑. มานั่งรอรับยาติดกับโรงจอดรถเวลาสตาร์ทรถเหม็นมากเลย</p>	<p>หลีกเลี่ยงการสตาร์ทเครื่องยนต์ทิ้งไว้ โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้รับบริการอยู่</p>	<p>- งานบริหารทั่วไป</p>



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลหนองหงส์

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑๗/๓๐๗/๓๑๗

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหงส์ ได้มีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙) ยังไม่มีรายงานข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน

(นางสาวศุภาพิชญ์ ชมทอง)

เภสัชกรชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการความเสี่ยงและใกล้เคียงข้อร้องเรียน

ทราบ

(นางสาววิมลพรรณ อางสม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหงส์

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการใกล้เคียงข้อร้องเรียน ไม่มีรายงานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

๑. สรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	-	-	-
การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-
รวม	๐	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค

-

๓. แนวทางการป้องกันแก้ไข

-