

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
 ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
 ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย
วัน/เดือน/ปี	๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕
หัวข้อ	หน่วยงานมีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	
Link ภายนอก	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล จริญญา ฐิตะฐาน (นางจริญญา ฐิตะฐาน) ตำแหน่ง นักวิชาการชำนาญการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง กัมพล เอี่ยมเกื้อกูล (นายกัมพล เอี่ยมเกื้อกูล) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อรุวัลย์ บุราณมย์ (นางอรุวัลย์ บุราณมย์) ตำแหน่ง จพ.ธุรการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย	
ที่	๒๔๖ / ๒๕๖๕
วันที่	๑๔, ๑๕, ๑๖
เวลา	๑๐.๐๐

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๒/๐๕ /๕พ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☒ เพื่อทราบ

☐ เพื่อทราบและพิจารณา

☐ เห็นควร

(นางจริยา รัตตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายพิทักษ์ સાக்கீ)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ทพ

(นายกำพล เอี่ยมเกื้อกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร่องทุกข์ - ร่องเรียน
โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2564 - กุมภาพันธ์ 2565 ปีงบประมาณ 2565

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร่องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
27 ตค.64	คุณภาพบริการ (ม.41)	ได้รับความเสียหายจากการ รักษาผ่าตัดนิ้วในถุงน้ำดีด้วย กล้อง ทำให้ต้องใช้เวลารักษา เป็นเวลานาน 44 วัน	1.ทีมรักษาทบทวน กระบวนการรักษา 2.ยื่นชดเชย ม.41	ภายใน 15 วัน
10 ธค.64	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโพสต์ในเพจ ชุมชน คนพยุหะ เนื้อหาพูด จนท. แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินพูดจาเย้ย ปิดไฟนอน	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงาน ทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแล พฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 5 วัน
13 มค65	ระบบบริการ	จากตัวรับเรื่องร้องเรียนเด็กเล็ก ผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่หก โมงเช้า ได้เข้ารับการรักษ บายโมงกว่า อยากให้แก้ไข การบริการให้เร็วขึ้น การ สื่อสารกับผู้ป่วยให้ชัดเจน คนไข้สับสน จึงทำให้ใช้ เวลานาน	1.แจ้งหัวหน้างานอุติกเด็ก อธิบายสื่อสารกับผู้ป่วย เพิ่มเติม	ทันที
8 กพ.65	ระบบบริการ พฤติกรรมบริการ	จากหนังสือร้องเรียน พี่สาวผู้ป่วยยื่นเอง ผู้ป่วยมีอาการคุกคามจะทำ ร้ายครอบครัว หลังเสพยาเสพ ติด ญาติปรึกษาแนวทางรักษ มา ที่ รพ.และได้รับคำแนะนำ จึงได้ขอความช่วยเหลือจาก ปลัดฝ่ายปกครองเพื่อควบคุม ตัวผู้ป่วยมา รพ.โดยให้ไป แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินตาม คำแนะนำ เพื่อจะได้ส่งต่อไป บำบัดรักษาต่อไป แต่เมื่อนำ ผู้ป่วยมาถึง แผนกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ให้ไป OPD แต่เมื่อไป แผนก OPD ก็แจ้งว่าเป็นคนไข้ ER คนไข้จึงต้องรออนุญาตเป็น เวลาเกือบ 1 ชั่วโมง คนไข้จึง หนีกลับบ้าน ญาติไม่สามารถ	1.งานร้องเรียน ประสาน ผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมแก้ปัญหา ประกอบด้วยงานจิตเวช/งาน ยาเสพติด /ER / OPD 2.ผู้เกี่ยวข้องช่วยประสาน ฝ่ายปกครองเพื่อขอให้ช่วยนำ ผู้ป่วยกลับเข้าสู่กระบวนการ รักษาอีกครั้ง	ทันที

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ชื่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
		ทำอะไรได้ จึงขอให้ รพ ปรับปรุงระบบการดูแลผู้ป่วย กลุ่มนี้ เพราะเมื่อนำผู้ป่วย มาถึง รพ.แล้วน่าจะมีแนวทาง รับไว้ที่ชัดเจน การนำผู้ป่วยมา รพ.ก็ลำบาก ต้องอาศัยฝ่าย ปกครองนำส่ง และได้ปรึกษา แนวทางการนำส่งจากแผนก จิตเวชของ รพ.มาก่อนถึง แนวทางปฏิบัติ แต่เมื่อมาถึง ไม่ได้เป็นตามที่แจ้ง		