โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย
รับที่ ๘๓๐ /๒๕๖๙
วันที่ ๑๗ / มี.ค. / ๖๙
เวลา ๑๖.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕/ ๑๑๖ **วันที่** ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ดังนี้

๑. สรุปข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด
๒. สรุปคำชื่นชม จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ
☐ เพื่อทราบ
☐ เพื่อทราบและพิจารณา
☑ เห็นควร แจ้งผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทราบและดำเนินการ

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ / ดำเนินการ
ตามที่เสนอ

(นางสาวสาธิตา ภัทรบุณย์พงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๗ ต.ค. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	จนท.พยาบาลคลินิกเบาหวานตัวผอมๆใส่แว่นตา เอามือล้วงกระเป๋าเวลาคุยกับคนไข้ และตะโกนเสียงดังด้วย มองว่าไม่สุภาพ	๑. แจ้ง หน. OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๑๙ ต.ค. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	จนท.ห้องฉุกเฉินไม่ค่อยใส่ใจดูแลผู้ป่วย	๑. แจ้ง หน. ER ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๒๒ ต.ค.๖๕	ระบบบริการ	มาหาหมอที่งานผู้ป่วยนอกตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐ น.เรียกมารอหน้าห้องตรวจตอน ๑๕.๓๐ น. แต่ไม่เรียกเข้าห้องตรวจสักที จนถึงเวลา ๑๖.๓๐ น. แจ้งว่าหมอเปลี่ยนเวร ก็ยังไม่ได้เข้าห้องตรวจ	๑. แจ้ง หน. OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๒๕ ต.ค.๖๘	ระบบบริการ	การให้บริการช่วงวันหยุดช้ามาก ควรมีแพทย์ตรวจคนไข้มากกว่า ๑ คน	๑. แจ้ง หน. OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ ๓. แจ้งประธานองค์กรแพทย์	ภายใน ๑ วัน
๓๐ ต.ค. ๖๘	ระบบบริการ	ห้องน้ำผู้ป่วย OPD มีกลิ่นเหม็น	แจ้งหัวหน้าบริหาร	ภายใน ๑ วัน
๓๑ ต.ค. ๖๘	คุณภาพบริการ	ผู้ป่วยชื่อ นางสุคม ทองสุข มาฉีดยาที่ห้องฉุกเฉิน แพทย์สั่งให้ฉีดเข้าเส้นเลือด แต่พยาบาลห้องฉุกเฉินฉีดเข้ากล้ามเนื้อให้ ขณะนั่งรอรับยาผู้ป่วยมีอาการเหงื่อออก ตัวเย็น หน้ามืดเป็นลม ได้เข้าห้องฉุกเฉิน	๑.รายงาน หน.กลุ่มการฯ ๒. รายงาน หน. OPD ๓. รายงาน หน.ER ๔. รายงาน ผอ.เป็นความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผู้ป่วยแล้ว	ภายในวัน
๓ พ.ย. ๖๘	ข้อเสนอแนะ	ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ขับขี่รถจักรยานยนต์จากด้านหลัง ผ่านหน้าตึกเด็กเพื่อจะไปที่ลานจอดรถ เนื่องจากมีญาติและผู้รับบริการนั่งหน้าระเบียงอยู่ กลัวเกิดอันตราย	๑. รายงาน หน.บริหาร ๒. รายงาน หน.ตึกเด็ก	ภายใน ๑ วัน
๑๒ พ.ย. ๖๘	ข้อเสนอแนะ	ห้องน้ำชั้น ๒ ฝั่งห้องกายภาพสกปรก มีคราบเหลืองที่ชักโครก มีหยากไย่และแมลงเต็มพื้น เหมือนไม่เคยทำความสะอาด	๑. รายงาน หน.บริหาร	ภายใน ๑ วัน
๑๓ พ.ย. ๖๘	คุณภาพบริการ	วันที่ ๑๓ พ.ย. ๖๘ เวลาประมาณ ๐๗.๑๓ น. ญาติผู้ป่วยโทรไปที่ห้องฉุกเฉิน รพ.พยัคฯเพื่อแจ้งให้ไปรับ	๑. แจ้ง หน. ER ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
		ผู้ป่วยที่บ้าน เนื่องจากญาติอยู่ กทม. ไม่สามารถติดต่อ ๑๖๖๙ ในพื้นที่ที่ให้ไปรับผู้ป่วยได้ แต่ จนท.ผู้หญิงห้องฉุกเฉินแจ้งว่าไม่สามารถรับเรื่องได้ แนะนำให้ติดต่อ ๑๖๖๙ เท่านั้น		
๒๑ พ.ย. ๖๘	คุณภาพบริการ	มาขอใบรับรองแพทย์ใช้เวลานาน ๓ ชั่วโมง ซึ่งนานเกินไป	๑. แจ้ง หน.OPD ๒. แจ้งประธานองค์กรแพทย์	ภายใน ๑ วัน
๑ ธ.ค. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	ควรมีมารยาทในการสื่อสาร ควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ไม่ฟังคำอธิบาย เอาแต่ตัวเองเป็นที่ตั้ง (คุณสุขวจี หาได้)	๑. แจ้ง หน.ตึกศัลยกรรม ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๓ ธ.ค. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	พาสามีมาหาหมอตอนเที่ยงคืน เนื่องจากมีไข้ หนาวสั่น พยาบาลพูดจาไม่ดี พูดว่ามาทำไมตอนนี้ ตอนนี้ไม่มีหมอ ให้มาตอนเช้า ให้แค่พารากับเกลือแร่ กลับบ้าน	๑. แจ้ง หน. ER ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๖ ธ.ค. ๖๘	ระบบบริการ	มารับบริการรอนานมาก จนท.แจ้งว่าแพทย์ออกตรวจคนไข้ผู้ป่วยนอกและคนไข้ห้องฉุกเฉินด้วย ควรมีแพทย์แยกตรวจคนละที่	๑. แจ้ง หน.OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ ๓. แจ้งประธานองค์กรแพทย์	ภายใน ๑ วัน
๙ ธ.ค. ๖๘	ข้อเสนอแนะ	พยาบาลคลินิกเบาหวาน ชั้น ๒ โต๊ะ ๒ นั่งเล่นแต่โทรศัพท์ เรียกชื่อคนไข้ก็ฟังไม่รู้เรื่อง ควรเรียกให้ชัดเจน เนื่องจากมีแต่ผู้สูงอายุมารับบริการ	๑. แจ้ง หน. OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๙ ธ.ค. ๖๘	ข้อเสนอแนะ	ห้องเจาะเลือดเรียกเข้าห้อง ไม่มีป้ายระบุที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการสับสน	๑. แจ้ง หน. Lab	ภายใน ๑ วัน
๒๓ ธ.ค. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	พาแม่มาเจาะเลือด พอเจาะเสร็จเลยถามพยาบาลคลินิก DM โต๊ะ ๒ ว่าไปไหนต่อ แต่พยาบาลพูดเบาได้ยินไม่ชัดเลยถามซ้ำอีกรอบ แต่ถูกพยาบาลตะคอกเสียงดังใส่ เหมือนไม่พอใจฝากผู้บริการช่วยตักเตือนด้วย	๑. แจ้ง หน.OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๓๑ ธ.ค. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลตึกอายุรกรรมพูดนินทาคนไข้ เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	๑. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ ๒. แจ้ง หน.ตึกอายุรกรรม	ภายใน ๑ วัน
๘ ม.ค. ๖๙	ระบบบริการ	คลินิกชั้น ๒ มีการเปลี่ยนแปลงจุดการให้บริการ ทำให้คนไข้รู้สึกสับสนไปรับบริการไม่ถูกจุด	๑. แจ้ง หน.OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๑๑ ม.ค. ๖๙	ระบบบริการ	พาญาติหัวแตกมาทำแผลที่ห้องฉุกเฉิน ตั้งแต่เวลา ๑๑.๕๒-๑๓.๓๐ น. ยังไม่ได้รับการตรวจใดๆ สอบถาม จนท.ก็บอกให้รอไปก่อนไม่มีกำหนด อยากให้ รพ.พิจารณาปรับปรุงระบบทำงาน	๑. แจ้ง หน.ER ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๑๔ ม.ค. ๖๙	พฤติกรรม จนท.ที่ไม่เหมาะสม	คุณสมควร อุทปา โพสต์สื่อโซเชียลว่าโอทีออกล่าช้า องค์กรไม่พัฒนาขึ้น จนท.งานการเงินปฏิบัติหน้าที่แย่ลงทุกวัน ซึ่งสื่อถึงองค์กรในแง่ลบ ทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์	๑. แจ้ง หน.บริหาร ๒. ผอ.รพ	ภายใน ๑ วัน
๑๕ ม.ค. ๖๙	ระบบบริการ	คนไข้ได้ Admit โดยที่แพทย์ยังไม่ได้ตรวจ	๑. แจ้ง หน.OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๑๕ ม.ค. ๖๙	พฤติกรรมบริการ	คลินิกชั้น ๒ จนท.ที่นั่งโต๊ะ ๒ เวลาเรียกคนไข้ เสียงเบา ฟังไม่รู้เรื่อง อยากให้พูดเสียงดัง ฟังชัดมากกว่านี้	๑. แจ้ง หน.OPD ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๑๓ ก.พ. ๖๙	ระบบบริการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม (คุณกาญจนา) โทรแจ้งว่าผู้ประกันตน ชื่อ นายพัฒนพงษ์ ริดไธสง เข้ารับการรักษาที่ รพ.พยัคฯ วันที่ ๘-๑๒ ก.พ. ๖๙ โดยใช้สิทธิผู้ประกันตน แต่ผู้ป่วยได้จ่ายเงิน ๑,๘๐๐ บาท ผู้ป่วยจึงนำใบเสร็จรับเงินไปเบิกที่ประกันสังคม แต่เบิกไม่ได้ จึงร้องเรียนไปที่ศูนย์ฯ เนื่องจาก จนท.รพ.แจ้งว่าเบิกคืนได้วันละ ๗๐๐ บาท	หน.งานประกันฯชี้แจงคนไข้ว่า เนื่องจากผู้ประกันตนนอนห้องพิเศษ ๒ คืนๆละ ๑,๓๐๐ รพ.เบิกได้ ๔๐๐ บาท เหลือส่วนต่าง ๙๐๐ บาท*๒ =๑,๘๐๐ บาท ต้องชำระเองเบิกคืนไม่ได้ คนไข้รับทราบและเข้าใจ	ภายใน ๑ วัน ปิดเคส ๑๓ ก.พ. ๖๙ เวลา ๑๖.๔๕ น.
๒๘ ก.พ. ๖๙	พฤติกรรมบริการ	วันที่ ๒๘ ก.พ. ๖๙ เวลา ๒ ทุ่ม ได้วัดไข้ให้ลูก พบว่ามีไข้สูง ๔๐.๑ องศา จึงได้พาลูกมาหาหมอที่ห้องฉุกเฉิน รพ.พยัคฯ หมอตรวจและนัดมาเจาะเลือดอีกครั้งในวันที่ ๓ มี.ค. ๖๙ ซึ่งตลอดเวลา ๒ วัน มีไข้สูง กินยาลดไข้ก็ดีขึ้น ไม่กินอาหาร กินนมได้เล็กน้อย ร้องไห้งอแง วันที่ ๓ มี.ค. ๖๙ เริ่มมีผื่นแดงเต็มตัว และได้มาพบแพทย์ตามนัด (พญ.ฑิตาธรณ์ มะปะเข) ได้เจาะเลือด พบว่าเป็นไข้เลือดออก แต่เกล็ดเลือดยังปกติ ให้รับยากลับบ้านและนัดมาเจาะเลือดอีกทีวันที่ ๖	๑. แจ้งประธานองค์กรแพทย์ ๒. รายงาน ผอก.	ภายใน ๑ วัน โทรสอบถามผู้ร้องเรียนแล้วอาการลูกดีขึ้น

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
		มี.ค.๖๙ กลับถึงบ้านเวลาประมาน บ่าย ๒ น้องมีอาการซึม ไม่กินนม ร้องไห้งอแง ยืนทรงตัวไม่ได้ เวลา ๑๘.๐๐ น.จึงพาไปหาหมอที่คลินิก และได้ทำหนังสือแจ้งให้กลับไปรักษาต่อที่ รพ. เพื่อให้อยู่ในความดูแลของแพทย์อย่างใกล้ชิด แพทย์คนเดิมแจ้งว่า คุณแม่ต้องการอะไรค่ะ นัดมาวันที่ ๖ แล้วไม่ใช่เหรอ ไม่มีใครเป็นไข้แล้วหายในวันเดียวหรอกค่ะ ต้องกินยารอดูอาการ แล้วไปหาหมอคลินิกทำไม ต้องการอะไร ต้องการนอน รพ.ใช่มั้ย หมอจะทำเรื่องนอน รพ.ให้ แต่ก็ไม่ได้รักษาอะไร มีแค่ให้น้ำเกลือและเจาะเลือดทุกวัน ต้องการเจาะเลือดทุกวันใช่มั้ย ซึ่งน้ำเสียงหมอดูไม่โอเคเลยค่ะ จึงตัดสินใจไม่นอน รพ. พาไปรักษาตัวที่ รพ.มค.แทน อยากให้ปรับปรุงเรื่องการสื่อสารของแพทย์ วันที่ไปตามนัดขอเปลี่ยนแพทย์ด้วยนะคะ ขอชื่นชมพยาบาลพูดจาน่ารัก บริการดีมากๆ ค่ะ		
๒ มี.ค. ๖๙	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ Visit บัตรชั้น ๒ พูดจาไม่เพราะ/ทำสีหน้าไม่ดี	๑. แจ้ง หน.ห้องบัตร/งานประกัน ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๒ มี.ค. ๖๙	ระบบบริการ	คุณตาอายุ ๗๙ ปี มีอาการถ่ายเหลว ๑๔ ครั้ง ตั้งแต่เวลา ๐๒.๐๐ น. อาเจียน ๑ ครั้ง มือเท้าชาเย็น ปากซีด ปวดท้องจนตัวงอ ถ่ายเหลวโดยไม่รู้สึกตัวจนได้ใส่แพมเพิส เวลา ๐๖.๔๐ น. ได้พามารักษาอาการที่ห้องฉุกเฉิน รพ.พยัคฯ พยาบาลแจ้งว่าสัญญาณชีพดีทุกอย่าง ให้รอแพทย์ตอน ๐๘.๐๐ น. ด้วยความเป็นห่วงพ่อจึงได้แจ้งพยาบาลว่าตาปากซีดมือเท้าชาแล้ว พยาบาลก็ตอบกลับเช่นเดิมว่าสัญญาณชีพปกติดีทุกอย่าง ให้รอ ๐๘.๐๐ น. จึงตัดสินใจพาตาไปรับบริการที่ รพ.ข้างเคียง ซึ่งพยาบาล	๑. แจ้ง หน.ER ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
		รีบทำการรักษาคนไข้ ฉีดยาแก้ปวด ให้น้ำเกลือ นำเลือดไปตรวจ และแจ้งญาติว่าทำอะไรให้บ้างแล้ว อยากให้จนท.ห้องฉุกเฉิน รพ.พยัคฯปรับปรุงระบบบริการ		
๗ มี.ค.๖๙	ระบบบริการ	ผู้ป่วยเด็ก Admit ที่ตึกเด็ก ไม่ยอมนอน อาจเพราะไม่ชินกับเตียงนอน จะเอาเปลมาไกวนอน จนท.ก็ไม่ยอม ขอแค่ไกวให้หลับก่อนแล้วค่อยอุ้มไปนอนที่เตียงก็ไม่ได้ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ	๑. แจ้ง หน.ตึกเด็ก ๒. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ	ภายใน ๑ วัน
๑๓ มี.ค .๖๙	ระบบบริการ	คนไข้เข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน รพ.พยัคฯในวันที่ ๗,๘ และ ๙ มี.ค. ๖๙ และในวันที่ ๙ มี.ค. ๖๙ ได้ถูกส่งต่อรักษาที่ รพ.ศรีนครินทร์ แพทย์ รพ.ศรีนครินทร์ขอผลการตรวจคลื่นหัวใจ ขของวันที่ ๗-๘ มี.ค. ๖๙ จึงได้ให้ญาติที่ทำงานใน รพ.พยัคฯ (ทันตแพทย์)ไปขอผลตรวจให้ แต่ หน.ห้องฉุกเฉินปฏิเสธและแจ้งว่าได้แนบไปกับไปส่งตัวแล้ว แต่ปรากฏว่าผลที่แนบไปคือผลวันที่ ๙ มี.ค. ๖๙ เท่านั้น จึงให้ญาติที่ทำงานที่ห้อง Lab ไปขอให้อีกครั้ง จนท.ห้องฉุกเฉินไปตรวจสอบและพบว่าผลตรวจของวันที่ ๗-๘ มี.ค. ๖๙ ไม่ได้ระบุจริงๆ จึงได้ดำเนินการให้ ขอให้จนท.ห้องฉุกเฉินทบทวนระบบการทำงานด้วย	๑. แจ้ง หน.กลุ่มการฯ ๒. รายงาน ผอก.	ภายใน ๑ วัน

สรุปคำชื่นชม เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙ โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

วันที่	ประเภท	รายละเอียด	หน่วยงาน
๙ ม.ค. ๖๙	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่จุดเคาน์เตอร์บริการ บริการดีมาก	ผู้ป่วยนอก
๑๕ ม.ค. ๖๙	พฤติกรรมบริการ	จนท.คลินิกชั้น ๒ คนที่ผมสั้น ที่นั่งวัดความดัน เสียงดังฟังชัด ขอชื่นชม	คลินิกเฉพาะโรค
๒๘ ก.พ.๖๙	พฤติกรรมบริการ	ขอชื่นชมพยาบาลพูดจาน่ารัก บริการดีมากๆค่ะ	ER/ผู้ป่วยนอก
๑๓ มี.ค. ๖๙	พฤติกรรมบริการ	บริการดี พูดเพราะ สถานที่สะอาด สวยงาม น่ามารับบริการ	งานแพทย์แผนไทย