



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลยัคฆภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๘/๐๒/ ๖๐๗ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งสรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ ร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยัคฆภูมิพิสัย

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้นำข้อมูลจากเสียงสะท้อน ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัยและพึงพอใจ ในการนี้จึงขอส่งสรุปการปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะประจำปี ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - สิงหาคม ๒๕๖๔) ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพัคณภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไข ปรับปรุง
23 ตค. 63	พฤติกรรมบริการ	รับเรื่องจาก เพจ รพ.ท่าแพล เพราะคางแตก มึนเมา เล็กน้อย โวยวายเพราะตกใจ ได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ จาก จนท.ผู้หญิงในห้องฉุกเฉิน พูดจาไม่ให้เกียรติคนไข้ จะไม่ ไปรักษาอีก แต่เห็นใจคนไข้ รายอื่นขอให้ปรับปรุง	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
4 ธค.63	พฤติกรรมบริการ	มารับบริการที่โรงพยาบาล เวลา 21.00 จนท.แปลต่อว่า คนไข้ ไม่ประทับใจ ควร ปรับปรุง	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน และหัวหน้างานที่ รับผิดชอบเวรเลขาทราบเพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมของ บุคลากรที่ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
9 มค.64	พฤติกรรมบริการ	การพูดจาของเจ้าหน้าที่ดูไม่ อยากบริการคนไข้ อยากให้ พูดจาเพราะๆกับคนไข้ เหมือนวันไปขอบริจาคผ้าป่า มีคนคอมเม้นผ่านโซเชียลก็รับ ไม่ได้ จนท.บอกคนไข้สวม หน้ากากอนามัยแต่ จนท.ไม่ สวม ผวก ผอ.รพ.กำกับดูแล ด้วย	1.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงาน ทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแลพฤติกรรม บริการของบุคลากรในแผนก และกฎระเบียบการสวม หน้ากากอนามัยใน สถานพยาบาล	ประชุม กรรมการบริหาร
14 มค. 64	ระบบบริการ	ห้องบัตร ให้ยีนรอนานเป็น ชั่วโมง พอไปถาม บอกให้ไป รออีกฝั่ง	1.แจ้งหัวหน้างานห้องบัตร 2.ใช้เครื่องเสียงสื่อสารให้ ผู้ป่วยได้ยินชัดเจน 3.จัดทำขั้นตอนการรับ บริการที่ชัดเจน ติดให้ ผู้รับบริการเห็น หน้าห้องทำ บัตร	ภายใน 5 วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
25 มค. 64	ระบบบริการ	ผู้ป่วยมา รพ.เอง พร้อมหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรมตอบ แจ้งว่าเคยมาขอเอกสารรับรองความพิการด้านการได้ยิน และการมองเห็น ที่ รพ. แต่ไม่ได้ เลยร้องทุกข์ไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	1.งานประกันสุขภาพรับเรื่อง และประสานให้ตรวจรับรองความพิการใหม่ ซึ่งพบว่าจะต้องส่งตัวไป รพ.มค เพื่อประเมินการได้ยิน และสายตา 2. OPD ได้จัดทำใบส่งตัวให้ 3.งานประกัน แจ้งศูนย์ดำรงธรรมเรื่องคนไข้จะต้องถูกส่งไป รพ.มค.	ทันที
1 กพ.64	ระบบบริการ	ผป.ฟอกไตที่คลินิกเอกชนศูนย์ไตเทียมพยัคฆ์ มีปัญญาค่าใช้จ่าย ต้องจ่ายครั้งละ 1,500 บาท จึงทำหนังสือไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อขอความอนุเคราะห์ ศูนย์ดำรงธรรมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มา รพ.	1.ประสานแผนกไต ของ รพ.เพื่อขอข้อมูลขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยไตวาย 2.ประสาน รพ.มค นัดวันให้ผู้ป่วยเข้าระบบการประเมินล้างไตทางหน้าท้อง 3.ประสาน รพ.สต.ดอนหี เพื่อช่วยประเมินบ้านผู้ป่วย 4.รพ.มค นัดเข้าคลินิก 19 กพ.64 5.จัดทำใบส่งตัวให้ผู้ป่วยไป รพ.มค 6.รายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ	ทันที
19 กพ 64	พฤติกรรมบริการ	ร้องเรียนผ่าน เพจ รพ. ให้ปรับปรุงนิสัยคนงานผมยาวๆผิวไม่ขาวหน้าเคาเตอร์ทัศนกรรม หน้าบูต ชักสีหน้า พุดจาไม่ดี ถามไม่ตอบต้องให้คนอื่นในห้องมาตอบแทน เสียภาพพจน์แผนก	1.แจ้งให้หัวหน้าแผนกทัศนกรรม เพื่อช่วยกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของบุคลากรในแผนก	ภายใน 5 วัน
24 กพ. 64	ระบบบริการ	โทรมาร้องเรียน เรื่องไม่มีเปลมาช่วย รับ ส่งคนไข้ ช่วงเวลาประมาณ 16.00 น คนไข้นอนรถเข็น จะกลับบ้านไม่มีเปลช่วยพยุงขึ้นรถ ญาติที่มาด้วยมีแต่ผู้หญิง ลำบากมาก รถ refer ที่ขับมาส่งผู้ป่วยก็บีบแตรให้รีบขึ้นรถ	1.เขียนรายงานความเสี่ยงในระบบ 2.แจ้งหัวหน้างาน OPD และผู้เกี่ยวข้อง 3. OPD จัดทบทวนความเสี่ยงเพื่อวางระบบเวอร์เพล ช่วงเวลารอต่อเวอร์ เทียงบาย	ภายใน 5 วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 - สิงหาคม 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
3 มีค.64	คุณภาพการบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนคุณภาพการรักษา มีสิ่งแปลกปลอมตกค้างในแผลผ่าตัด ผ่าตัด ผ่าตัด 15 กค.63 ล้างแผล เพราะมีแผลซึมมาตลอด วันที่ 2 มีค 64 พบมีก้อนขี้โพรงออกมาจากแผล ผ่าตัด จึงมา รพ.และร้องเรียน คุณภาพบริการ และขอค่าชดเชย (สิทธิกรมบัญชีกลาง)	1.รายงานผู้อำนวยการ 2.ลงเยี่ยมผู้ป่วยที่ตึกนรีเวช 3.รับฟังความรู้สึก และความต้องการของผู้ป่วย 4.ประชุมทีม PCT ที่เกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย 5.นัดหมายพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ 6.สรุปผลการเจรจาให้ค่าชดเชย 7.ลงเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน	ทันที ให้แล้วเสร็จได้ข้อสรุป การดูแลผู้ป่วยภายใน 10 วัน
5 พค.64	ระบบบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนผ่านช่องทาง QR code ร้องเรียนของ รพ.อยากให้หมอนัดให้ตรงกับเวลาที่หมอทำงาน ไม่ใช่นัดคนไข้ 7 โมง แต่หมอมาทำงาน 8 โมง		
6 พค.64	ระบบบริการ	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนด้วยตัวเอง ผู้ป่วยเด็กมาด้วยภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน (มีอาการชักตาค้าง) แต่ จนท.ที่คัดกรองด้านหน้านิ่งเฉยให้ไปยื่นบัตรตามปกติ	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเพื่อทราบและดำเนินการ 2.แจ้งหัวหน้า OPD เพื่อพัฒนาระบบบริการ	ภายใน 1 วัน
14 พค 64	พฤติกรรมบริการ	จากตู้รับความคิดเห็นญาติผู้ป่วยห้องพิเศษ 5 ตึกอายุรกรรม ต้องการร้องเรียนหมอผู้หญิง พุดจาไม่สุภาพ ใส่อารมณ์ กับคนไข้และญาติ	1.รายงานประธานองค์กรแพทย์	ภายใน 7 วัน
17 พค. 64	คุณภาพบริการ ม.41	ร้องเรียนด้วยตนเอง(สามีผู้ป่วย) ผู้ป่วยเสียชีวิตจากการผ่าตัดนิ้วในถุงน้ำดีวันที่ 14 พค.64	1.รายงานผู้อำนวยการ 2.เยี่ยมบ้านผู้ป่วย ร่วมงานสวดอภิธรรม 3.ยื่นขอรับการชดเชย ม.41	ทันที
18 พค 64	คุณภาพบริการ ม.41	ร้องเรียนด้วยตนเอง(บุตรชายผู้ป่วย) ผู้ป่วยเสียชีวิตจากการผ่าตัดนิ้วในถุงน้ำดี วันที่ 30 เมย.64	1.รายงานผู้อำนวยการ 2.เยี่ยมบ้านผู้ป่วย 3.ยื่นขอรับการชดเชย ม.41	ทันที

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพืชมณีพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
27 พค. 64	ระบบบริการ	ได้รับแจ้งจากศูนย์ร้องเรียน รพ.มค.เรื่องผู้ป่วยร้องเรียนระบบบริการของ รพ. พยัคฆ์ และ รพ.มค เรื่องระบบการ รับ-ส่งผู้ป่วย รพ.พยัคฆ์ไปส่งผู้ป่วยเพื่อเปลี่ยนท่อหายใจ ผู้ป่วยเปลี่ยนเสร็จไม่มีรถรับกลับ นอนรอหน้าห้องฉุกเฉิน รพ.มค.บอกให้รอรถพยัคฆ์รับกลับ แต่เมื่อโทรถาม รพ.พยัคฆ์ บอกว่า รพ.มค ไม่ได้ประสาน	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อทบทวนแนวทางปฏิบัติ 2.ทบทวนแนวทางปฏิบัติการรับ ส่งผู้ป่วยกรณีเช่นนี้ร่วมกับ รพ.มหาสารคาม	ภายใน 5 วัน
2 มิย 64	คุณภาพบริการ	โทรศัพท์ร้องเรียน แจ้งว่าวันที่ 1 มิย. 64 เวลา 23.15 น เดินทางมาจากจังหวัดสระแก้ว เพื่อกลับบ้านที่ พยัคฆ์ มีอาการไอ แน่นหน้าอก มีโรคประจำตัวคือภูมิแพ้ แต่ จนท.ให้แคยา แล้วให้กลับบ้าน ไม่ฉีดยาหรือพ่นยาให้	1.แจ้ง ER. ทราบพบว่าเป็นแนวทางปฏิบัติของ รพ.ในช่วงโควิด 2.ทบทวนการสื่อสารกับผู้ป่วยเพื่อให้มีความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติ	ภายใน 1 วัน
11 มิย 64	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนผ่านช่องทาง QR code ร้องเรียนของ รพ. บิดาพาลูกมารักษาที่ห้องฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ	1.แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
15 มิย 64	ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง (บุตรชายผู้ป่วย) รพ.พยัคฆ์ ส่งผู้ป่วย Recurrent Stroke ไปรักษาที่ รพ.ศรีนครินทร์ รพ.ศรีนครินทร์มีแผนการรักษาจะผ่าตัด แต่มีค่ารักษาส่วนเกินอุปกรณ์บำบัดโรคเป็นเงิน 143,685 บาท ผู้ป่วยและครอบครัวไม่สามารถจ่ายได้ จึงมาขอความช่วยเหลือจาก รพ.พยัคฆ์	1.ประสานขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิพระเมตตาสมเด็จย่า	ภายใน 5วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
10 กค.64	คุณภาพบริการ (ม.41)	ผู้ป่วยมา ร้องทุกข์ด้วยตนเอง (ครั้งแรก 4 มิย.64 แต่การรักษายังไม่สิ้นสุด จึงยังไม่ยื่นเรื่อง) ผู้ป่วยทำหมันที่ รพ.พัคฆภูมิพิสัย 7 กค.2563 เมื่อ เดือน พค.2464 ปวดน่วงท้อง ประจำเดือนไม่มา จึงไปตรวจที่คลินิกที่ กทม. แพทย์แจ้งว่าตั้งครรภ์ จึงกลับมาตรวจที่ รพ. พัคฆ์ แพทย์ Ultrasound ไม่พบตัวอ่อน จึงนัดตรวจอีก 2 สัปดาห์ ผบ.กลับไปทำงานที่ กทม ต่อ วันที่ 15 มิย.64 ปวดท้องมากจึงไป รพ.ราชวิถี แพทย์ตรวจพบ การตั้งครรภ์นอกมดลูก และได้รับการผ่าตัด	1.งานประกันสุขภาพรับเรื่อง เพื่อยื่นขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้น ม. 41 2.รายงานผู้อำนวยการทราบ	ทันที
31 สค.64	พฤติกรรมบริการ	เวลา 16.30 น. วันที่ 31 สค.64 ญาติผู้ป่วยโทรเข้ามา ร้องเรียน ว่าเวลา 16.15 น.ได้มาเยี่ยม ญาติที่ตึกศัลยกรรม ซึ่งเมื่อไปถึงตึก ประตูตึกทั้งสองด้านเปิดไว้ จึงเข้าไปเยี่ยมญาติ พยาบาลได้มาแจ้งว่างดเยี่ยมเนื่องจากสถานการณ์โควิด ก็เข้าใจ แต่ขณะนั้นมีเพื่ออีกกลุ่มมาเยี่ยม จึงยังไม่ได้ออกไป พยาบาลจึงมาแจ้งด้วยความไม่พอใจว่าจะออกไปไหม ถ้าไม่ออกจะล็อคประตู ซึ่งเห็นว่าเป็นคำพูดที่ไม่เหมาะสม จึงโทรมาแจ้งเพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรม และถ้าไม่ให้เข้าเยี่ยมควรจะปิดประตูเอาไว้ ญาติก็จะทราบ และจะไปถามกับพยาบาลว่าเยี่ยมได้มัย หรืออาจไปฝากของเยี่ยมแทน	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล 2.แจ้งหัวหน้าตึกศัลยกรรม เพื่อรับทราบและทบทวนการสื่อสารที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ ในการงดเยี่ยม เช่น ปิดประตูตึก มีป้ายประกาศชัดเจน	ทันที