



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
วันที่ ๑๕๗๑ / ๒๕๖๕
วันที่ ๗ / ๗.๑ / ๗
เวลา ๑๗-๐

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕ / ๒๕๖

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☒ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นควร ~~ต่อ~~ ปฏิบัติต่อไป

ให้ทราบ

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายกัมพล เอี่ยมเกื้อกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 ปีงบประมาณ 2565

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
27 ตค.64	คุณภาพบริการ (ม.41)	ได้รับความเสียหายจากการ รักษาผ่าตัดนิ้วในถุงน้ำดีด้วย กล้อง ทำให้ต้องใช้เวลารักษา เป็นเวลานาน 44 วัน	1.ทีมรักษาทบทวน กระบวนการรักษา 2.ยื่นขอชดเชย ม.41	ภายใน 15 วัน
10 ธค.64	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโพสดีโนเพจ ชุมชน คนพยุหะ เนื้อหาพูด จนท. แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินพูดจาเย้ย ปิดไฟนอน	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงาน ทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแล พฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 5 วัน
13 มค.65	ระบบบริการ	จากผู้รับเรื่องร้องเรียนเด็ก ผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่หก โมงเช้า ได้เข้ารับการรักษ ป่วยโม่งกว่า อยากให้แก้ไข การบริการให้เร็วขึ้น การ สื่อสารกับผู้ป่วยให้ชัดเจน คนไข้สับสน จึงทำให้ใช้ เวลานาน	1.แจ้งหัวหน้างานเด็กเพื่อ 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 คนไข้จึงต้องรออยู่ข้างเป็น เวลาเกือบ 1 ชั่วโมง คนไข้จึง หนีกลับบ้าน ญาติไม่สามารถ	1.งานร้องเรียน ประสาน ผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมแก้ปัญหา ประกอบด้วยงานจิตเวช/งาน ยาเสพติด /ER / OPD 2.ผู้เกี่ยวข้องช่วยประสาน ฝ่ายปกครองเพื่อขอให้ช่วยนำ ผู้ป่วยกลับเข้าสู่กระบวนการ รักษาอีกครั้ง	ทันที

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ 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		
4 เมย.65	คุณภาพบริการ (ม.41)	เสียชีวิตจากภาวะมีเลือดออก ในปอด หลังคลอด 1 วัน	1.ทีมรักษาพบทวน กระบวนการรักษา 2.ยื่นชดเชย ม.41	ภายใน 15 วัน
5 มิย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการยื่นหนังสือ ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เรื่องพยาบาลแผนก ER พฤติกรรมบริการไม่ดี	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลทราบ เพื่อช่วยกำกับ ดูแลพฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 3 วัน
6 มิย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโทรศัพท์ร้องเรียน กรณีญาติมารับบริการที่ห้อง ER เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ ไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลทราบ เพื่อช่วยกำกับ ดูแลพฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 3 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
19กค.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโพสต์เฟสบุ๊คและแท็กมาที่ FB โรงพยาบาลเพื่อแจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาลรับทราบถึงพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้อง ER ที่ไม่เหมาะสม	1.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลทราบ เพื่อสอบข้อเท็จจริง และช่วยกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของบุคลากร 2.เรียนแจ้งผู้อำนวยการเพื่อทราบและพุดคุยทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน 3.ทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน	ทันที
21 กค.65	ระบบบริการ	ญาติถามมาใน Inbox FB รพ. กรณีผู้ป่วยติดคีย์ล รอกลับบ้านแต่ไม่มีเตียงนอน ผู้ป่วยต้องนอนรอที่ระเบียงตั้งแต่ 09.00-16.00 น.	1.แจ้งหัวหน้างานตึกศัลยกรรมเพื่อสอบข้อเท็จจริงและแก้ปัญหา 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเพื่อควบคุมกำกับการแก้ปัญหา 3.ตึกศัลยกรรมทบทวนระบบจากเหตุการณ์ดังกล่าว	ทันที
16 สค.65	ระบบบริการ	ผู้ป่วยโพสต์ทางเพจ รพ.เรื่องขอแนะนำห้องพิเศษที่รีโนเวทใหม่ ห้องไม่สะอาด ของใช้ผู้ป่วย ผ้าห่ม ผ้าปู เก้าอี้ และไม่มีหมอนให้ผู้ป่วย	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเพื่อรับทราบปัญหาและแก้ปัญหาเบื้องต้น 2.ผู้อำนวยการเชิญผู้เกี่ยวข้องทบทวนเพื่อปรับปรุงการบริการของห้องพิเศษที่ รีโนเวทใหม่ตึกอายุรกรรมและศัลยกรรม	ทันที 2 วัน
21 สค.65	คุณภาพบริการ	แม่ผู้ป่วยโทรแจ้งฝ่ายทันตกรรม เรื่องบุตรชายอายุ 6 ขวบ มีอาการอาเจียน ไม่ถ่าย หลังทำฟัน 5 วัน (ทำฟัน 4 สค.65) และแจ้งว่าเด็กกลืนสำลีจากการทำฟัน กรณี รพ. ออกหน่วยบริการที่ รร. เมื่อ 10 วันที่ผ่านมา ทำให้เด็กมีปัญหาดังกล่าว ผู้ปกครองไม่พอใจที่ไม่ได้รับแจ้งว่าเด็กกลืนสำลี และเมื่อผู้ปกครองโทรแจ้ง จนท.ทันตกรรมในวันที่เด็กมารักษาที่ รพ. จนท.ทันตกรรมที่ทำฟันเด็กพูดจาไม่สุภาพ	1.ฝ่ายทันตกรรมแจ้งศูนย์ร้องเรียน และรายงานผู้อำนวยการ 2.ผู้เกี่ยวข้องทบทวนการดูแลผู้ป่วย ทุกกระบวนการ ทั้งระบบการทำฟันในเด็กนักเรียน การวินิจฉัย รักษาผู้ป่วยเด็กที่มาด้วยอาการปวดท้อง	1 วัน 5 วัน