



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย
รับที่ ๑๒๕๖ / ๗๕๗
วันที่ ๗ / ๓-๓-๖๗
เวลา ๑๖-๐๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕/ ๒๕๖๗ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ดังนี้

- | | |
|---------------------|-------------|
| ๑. สรุปข้อร้องเรียน | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒. สรุปคำชี้แจง | จำนวน ๑ ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☐ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นควร (นางจริยา จิตะฐาน) ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นางจริยา จิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

แจ้งให้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

& จัดทำเอกสารปรับปรุงแก้ไข

ข้อร้องเรียน (นางสาวสาธิตา เรืองสิริมงคล)

ผู้ประสานงาน (นางสาวสาธิตา เรืองสิริมงคล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๒ ต.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ	แพทย์ห้องตรวจ OPD พุดไม่เพราะผู้สูงอายุมารับบริการไม่เข้าใจเลยถามแต่ก็ขึ้นเสียงใส่	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบเพื่อปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑๐ ต.ค. ๖๖	ระบบบริการ	แผนกจ่ายยา ชั้น ๒ จ่ายยาไม่ตรงหน้าช่อง	๑.แจ้งหัวหน้างานเภสัชกรรมเพื่อทราบ และดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน
๑๑ ต.ค. ๖๖	คุณภาพบริการ ม.๔๑	มารับบริการที่แผนก ER วันที่ ๘ ต.ค. ๖๖ เวลา ๐๓.๐๐ น. ด้วยอาการปวดท้องรอบๆสะดือ ปวดมาก เมื่อพยาบาลตรวจอาการและให้การรักษาสงบแล้ว ก็ให้กลับบ้าน โดยที่ไม่มีแพทย์ออกตรวจ เข้าวันที่ ๘ ต.ค. ๖๖ ได้มารับบริการตรวจซ้ำที่ OPD ได้ U/S แพทย์วินิจฉัยลำไส้อักเสบ และฉีดยาแก้ปวดให้ หลังจากนั้นอาการไม่ดีขึ้นได้มา U/S ที่งาน ER อีกรอบ (แพทย์คาดว่าจะไส้ติ่ง) สั่ง X-ray และให้ Admit ที่ตึก ศัลยกรรม จนแพทย์เดินมาแจ้งว่าไส้ติ่ง รอคิวผ่าช่วง ๐๔.๐๐ น. ของวันถัดไป แต่ ณ ตอนนั้นเวลา ๑๙.๐๐ น. จึงได้ให้ญาติไปติดต่อขอ Refer รพ.มค. ได้ผ่าตัดที่ รพ.มค. ตอน ๒๒.๐๐ น. แพทย์แจ้งว่าไส้ติ่งแตก ทุเลาออกมา ติดเชื้อในช่องท้อง แผลไม่หายดี ได้กรีดแผลระบายหนองอีกรอบ ล้างแผลทุกวัน กระทบด้านร่างกาย จิตใจ และการเรียน	๑.รายงานผู้อำนวยการ ๒.ทีมสหวิชาชีพ ทบทวนการดูแลผู้ป่วยรายนี้ ๓.ยื่นขอชดเชย ม.๔๑ ให้ผู้ป่วย	ภายใน ๑ วัน
๒๔ ต.ค. ๖๖	ระบบบริการ	งานผู้ป่วยนอกมีการลัดคิวให้บริการคนที่มาทีหลังก่อน	๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกเพื่อรับทราบ และดำเนินการชี้แจงให้ผู้มารับบริการทราบขั้นตอนการเข้าห้องตรวจ	ภายใน ๑ วัน
๒๕ ต.ค. ๖๖	ระบบบริการ	นั่งรอตรวจกับแพทย์นานเกินไป	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
			๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบ	
๒ พ.ย.๖๖	ระบบบริการ	มารับบัตรคิวแต่เช้า ป้ายหน้าห้องตรวจ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. นั่งรอจนถึง ๑๑.๐๐ แพทย์ก็ยังไม่มาตรวจ	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบ	ภายใน ๑ วัน
๑๖ พ.ย.๖๖	ระบบบริการ	ห้องชำระเงินให้สิทธิเจ้าหน้าที่ รพ. แขงคิวรับบริการก่อน	๑.แจ้งหัวหน้างานการเงินรับทราบ เพื่อปรับปรุงระบบ	ภายใน ๑ วัน
๒๑ พ.ย. ๖๖	พฤติกรรมบริการ	แพทย์สัณยกรรมออกตรวจสายทุกครั้งที่มารับบริการ	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบและปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑๒ ธ.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลงานผู้ป่วยนอกพูดจากับคนไข้ไม่ไพเราะ	๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกรับทราบ และแจ้งจนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑๓ ธ.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ	แพทย์ห้องตรวจ OPD เบอร์ ๑๖ พูดจากับคนไข้เด็กไม่ไพเราะ ทำให้เด็กรู้สึกไม่ดี ไม่อยากเข้าตรวจอีก	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบและปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑๓ ธ.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ	พาลานมาล้างแผลที่ห้อง ER แต่ลืมใบนัดไว้ที่ห้อง ER จึงกดกริ่ง ๒ ครั้งเพื่อให้ จนท.ด้านในห้องเปิดประตูให้ แต่มี จนท.ผู้ชายเดินออกมาไวยวายเรื่องกดกริ่ง	๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท.ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑ ม.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	จนท.ห้อง Lab ให้คำแนะนำไม่ดี เนื่องจากมารับบริการครั้งแรก ไม่ทราบว่าจุดบริการอยู่ตรงไหนบ้าง	๑.แจ้งหัวหน้างาน Lab รับทราบ และแจ้ง จนท.ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๘ ม.ค. ๖๗	ระบบบริการ	เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ OPD ลืมคิวเข้าตรวจ	๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกรับทราบ และดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน
๑๕ ม.ค. ๖๗	ร้องทุกข์	ญาติคนไข้จอตรถจักรยานยนต์ไว้ใต้ต้นไม้ใน รพ. แล้วไปเยี่ยมลูกที่ตึกกลับมาดูอีกรอบกระจกหน้ารถแตก	๑.แจ้งหัวหน้าบริหาร และตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีการตัดต้นไม้จริง รพ.รับผิดชอบด้วยการซื้อกระจกรถให้ใหม่	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๑๗ ม.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	รพ.คนสูงๆผิวคล้ำๆ เลือกปฏิบัติ พุดจาไม่ไพเราะ	๑.แจ้งหัวหน้าบริหาร รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑ ก.พ.๖๗	พฤติกรรมบริการ	จนท.OPD เรียกเข้าตรวจข้ามคิว พอไปถามก็พูดไม่ไพเราะ	๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วย นอกรับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุง พฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๗ ก.พ.๖๗	พฤติกรรมบริการ	แพทย์ OPD ออกตรวจซ้ำ รอนาน	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้ง แพทย์รับทราบและ ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๑๔ ก.พ.๖๗	ระบบบริการ	จนท.ฝ่ายบุคคล บริษัทแลกตาซอย มาติดต่อกับ รพ. กรณีถูกจ้างมา ตรวจปัสสาวะหาสารเสพติด และได้จ่ายเงิน จำนวน ๔๐๐ บาท แต่ ใบรับรองแพทย์เป็น ผอ.คนที่ย้าย ไปแล้ว ไม่มีประทับตรา รพ.และไม่มี ผล Lab แนบไปด้วย	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.รับทราบ ๒.ตรวจสอบกับห้อง ใบเสร็จ พบว่า ไม่มี หลักฐานการจ่ายเงิน ๓. ไม่พบหลักฐานส่งตรวจ ปัสสาวะที่ห้อง Lab ชั้น ๒ ๔.ใบรับรองแพทย์ไม่ได้ลงลายมือชื่อ ๕. OPD ปรับปรุงระบบ การออกใบรับรองแพทย์ ให้รัดกุมขึ้น เพื่อไม่ให้ ผู้ป่วยปลอมแปลงเอกสาร ได้	ภายใน ๑ วัน
๑๕ ก.พ. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เวลา ๑๗.๓๐ น. เจ้าหน้าที่ห้อง บัตรพุดจาไม่ไพเราะ ไม่น่าฟัง	๑.แจ้งหัวหน้าแผนกเวช ระเบียบ เพื่อสื่อสาร พัฒนาพฤติกรรม การบริการของ จนท.ในแผนก	ภายใน ๑ วัน
๒๑ ก.พ. ๖๗	ระบบบริการ	มาขอใบส่งตัวจาก รพ.พัยคำไป ผ่าตัดดวงตาที่ รพ.ศรีนครินทร์ แต่ รพ.พัยคำ ออกใบส่งตัวไป รพ. มหาสารคาม ทำให้ไม่รับการผ่าตัด ตามสิทธิ์ ต้องเสียเวลากลับมาขอ ใบส่งตัวใหม่	๑. แจ้ง OPD เพื่อตรวจสอบ ระบบการทำงาน ๒.โทรแจ้งญาติคนไข้ เรื่อง แนวทางในการส่งตัวไปรับ การรักษา	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๑๐ เม.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ประจำตู้ Kiosk พุดจาไม่ไพเราะ	๑.แจ้งหัวหน้าห้องบัตรทราบ เพื่อสื่อสารพัฒนาพฤติกรรมบริการของ จนท.ในแผนก	ภายใน ๑ วัน
๑๒ เม.ย. ๖๗	ระบบบริการ	ห้องตรวจโรค OPD มีน้อย อยากให้มีหลายห้องมากกว่านี้ คนไข้จะได้ไม่ต้องรอตรavnาน	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.แจ้งหัวหน้างาน OPD เพื่อสื่อสารกับคนไข้เรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ	ภายใน ๑ วัน
๑๖ เม.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ OPD เบอร์ ๑๒ พุดจาไม่ไพเราะ ท่าทางไม่พอใจ เป็นคนไข้ผู้สูงอายุ หูไม่ค่อยได้ยิน	๑. แจ้งหัวหน้างาน OPD เพื่อสื่อสาร พัฒนาพฤติกรรมบริการของ จนท.ในแผนก	ภายใน ๑ วัน
๑๘ เม.ย. ๖๗	คุณภาพบริการ	ผู้ป่วย IMC มาฝังเข็มตามนัดที่งานแพทย์แผนไทย เมื่อกลับถึงบ้านพบว่าเจ้าหน้าที่ถอดเข็มที่ศีรษะออกไม่หมดจำนวน ๑ เข็ม คนไข้จึงดึงออกเอง อยากให้เจ้าหน้าที่มีการ recheck ก่อนให้คนไข้กลับบ้าน	๑.แจ้งหัวหน้างานแพทย์แผนไทยทราบ ดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน
๑๙ เม.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลเด็กพุดจาไม่ไพเราะ เดินไปถามเรื่องห้องพิเศษ แต่ถูกตอบกลับด้วยน้ำเสียงที่แข็งกระด้าง อยากให้พุดจาเหมือนวิสัยทัศน์ของ รพ.	๑. แจ้งหัวหน้าตึกเด็ก เพื่อสื่อสาร พัฒนาพฤติกรรมบริการของ จนท.ในแผนก	ภายใน ๑ วัน
๑๙ เม.ย. ๖๗	คุณภาพบริการ	ลูกสาวอายุ ๖ เดือน ติดโควิด แพทย์จ่ายยาฟาวิทั้งหมด ๓ เม็ด เม็ดที่ ๑ กินวันแรก (กินครึ่งละครึ่งเม็ด ๒ เวลา) เมื่อกินยาหมดซองแรก มีอาการแยลง หายใจหอบ ใช้สูง ไม่สะดวก	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.แจ้งแพทย์เวรให้ทราบ	ภายใน ๑ วัน
๒๔ เม.ย. ๖๗	คุณภาพบริการ	ผู้ป่วย Sepsis Admit ที่ตึกศัลยกรรม เข้าพักที่ห้องพิเศษ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าหลังการผ่าตัดจะมีไข้สูงลอยประมาณ ๒ วัน ภาพรวมเจ้าหน้าที่แนะนำดี แต่ควรมีการวัด V/S และจับ Sat เพิ่มเติม (เนื่องจากคนไข้มีอาการเหนื่อย ใช้สูง ๓๙ องศา) อยากให้เจ้าหน้าที่ประเมินคนไข้ซ้ำในรายที่มีความผิดปกติ และทบทวนแนวทางในการประเมินผู้ป่วยใหม่	๑.แจ้งหัวหน้างานตึกศัลยกรรมทราบ ดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
		Admit จึงไปหาหมอที่ รพ. ใหม่ พบว่ายาที่ได้โดสน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ		
๒๓ เม.ย. ๖๗	คุณภาพบริการ ม.๔๑	นางสาววัน แก้วชนะ คัดกรองมะเร็งลำไส้ใหญ่ colonoscopy และลำไส้ทะลุ	๑. ทบทวน Case ๒. ยื่น ม.๔๑ ได้รับ ชดเชย ๑๐๐,๐๐๐ บาท	๓ เดือน
๒๖ เม.ย. ๖๗	ระบบบริการ	สอบถามเรื่องการฉีดวัคซีน HPV (อายุ ๑๙ ปี)	๑.สอบถามงานควบคุมโรคและแจ้งกลับคนไข้	ภายใน ๑ วัน
๓๐ เม.ย. ๖๗	คุณภาพบริการ ม.๔๑	มารดาแจ้งว่า หลังคลอด ด.ช. อิศรา วุฒิ ชัยรัมย์ คลอดวันที่ ๒๕ เม.ย. ๖๗ มีภาวะหอบ admit ที่ตึกเด็ก ใส่เครื่องช่วยหายใจ และได้ Refer รพ.มค. อยู่ห้องไอซียู วันที่ ๒๗ เม.ย. ๖๗ น้องได้เสียชีวิต	๑. ทบทวน Case ๒. ยื่น ม.๔๑ ได้รับ ชดเชย ๔๐๐,๐๐๐ บาท	๓ เดือน
๓ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ โวยวายใส่คนไข้	๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๓ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พาคณเข้ามาหาหมอที่ห้อง ER เวลา ๒๓.๐๐ น. ด้วยอาการชักเกร็ง เป็นคนไข้นอกเขต ถูกพยาบาลถามว่าทำไมไม่ไปรับการรักษาที่ รพ. เขตตัวเอง เหตุผลที่มารักษาที่ รพ. พัยค์ฯ เนื่องจากมีความพร้อมมากกว่า พยาบาลไม่ควรถามแบบนี้	๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม ๒. ชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องคนไข้นอกเขตมารับบริการ	ภายใน ๑ วัน
๓ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้อง ER พุดจาไม่ไพเราะพูดใส่อารมณ์กับคนไข้ และควรแนะนำขั้นตอนการรับบริการ คนไข้เป็นเด็กที่มีไข้สูง อาจให้ข้อมูลการเจ็บป่วยที่ไม่ครบถ้วน	๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๔ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยเด็กมารับบริการด้วยอาการไข้สูง อ้วก อ่อนแรง ควรให้คำแนะนำก่อนไล่ไปทำบัตร พยาบาลพูดไม่เพราะ ชักสีหน้าใส่	๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน
๗ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ พชร.ขับรถ Refer นำคนไข้ไปส่ง รพ.มหาสารคาม เนื่องจากฝนตกมีน้ำท่วมถนน เลยชะลอให้รถ Refer ไปก่อน แต่ปรากฏว่ารถวิ่งมาด้วยความเร็ว สาดน้ำใส่หน้ารถ ทำให้รถเสียหลักล้มได้รับความเสียหาย	๑.แจ้งหัวหน้าบริหาร รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๑๕ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่เวรเปล (ชื่อเปิ้ล) ทำสีหน้าบึ้งตึงใส่พยาบาล OPD ที่เรียกให้มาพาคนไข้ไป Admit ตึกอายุรกรรม และชี้หน้าด่าต่อหน้าคนไข้ เพราะไม่พอใจที่พยาบาลไม่เรียกเวรเปลคนอื่น ๆ เป็นการไม่ให้เกียรติพยาบาล พฤติกรรมไม่เหมาะสม	๑. รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อสื่อสาร ตักเตือน และพัฒนาพฤติกรรมบริการให้ดีขึ้น	ภายใน ๑ วัน
๑๗ พ.ค. ๖๗	ระบบบริการ	รอตรวจ OPD นาน ประมาณ ๒ ชั่วโมง มีแพทย์ออกตรวจคนเดียว	๑.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	ภายใน ๑ วัน
๒๑ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลจุดคัดกรองเบอร์ ๖ และห้องเบอร์ ๑๑ ควรปรับปรุงพฤติกรรม	๑.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	ภายใน ๑ วัน
๒๔ พ.ค.๖๗	คุณภาพบริการ	ญาติเจ้าหน้าที่เสนอเรื่องการส่งอาหารตอนเย็นให้คนไข้ในตึกผู้ป่วยใน แจกเร็วเกินไป แจกเวลา ๑๖.๐๐ น. ผ่านไปไม่ถึงชั่วโมงมาเร่งให้เด็กกินข้าว เนื่องจากจะเก็บถาดข้าวแล้ว ซึ่งเด็กหลับอยู่ และไม่มีอุปกรณ์เปลี่ยนใส่อาหาร และเจ้าหน้าที่ส่งอาหารพูดไม่ไพเราะ (เจ้าหน้าที่ตัวสูงๆ)	๑. แจ้งหัวหน้างานบริการอาหาร เพื่อสื่อสาร ตักเตือน และพัฒนาพฤติกรรมบริการให้ดีขึ้น	ภายใน ๑ วัน
๒๙ พ.ค. ๖๗	ระบบบริการ	อยากให้มีทางเชื่อมระหว่างตึก ศัลยกรรมและ OPD เนื่องจากทางที่ใช้ปัจจุบันมีความชันเกินไป มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ	๑.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	
๖ มิ.ย. ๖๗	ระบบบริการ	มีความวุ่นวาย ไม่เป็นระเบียบ บริการช้า คอยกันเยอะ ควรปรับปรุงด่วน	๑.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	ภายใน ๑ วัน
๑๗ มิ.ย. ๖๗	ระบบบริการ	มารับบริการทันตกรรม ยืนบัตรตอน ๑๔.๐๐ น. นั่งรอจนถึงเวลา ๑๕.๐๐ น. มีเจ้าหน้าที่เดินมาบอกว่าให้มารับบริการตอน ๑๖.๓๐ น. ควรมีเจ้าหน้าที่เดินมาดูแลว่ามีคนไขรอตรวจอยู่หรือเปล่า	๑. แจ้งหัวหน้างานทันตกรรม	ภายใน ๑ วัน
๒๔ พ.ค. ๖๗	คุณภาพบริการ ม.๔๑	นายสุบิน แข็งแรง คัดกรองมะเร็งลำไส้ใหญ่ colonoscopy และลำไส้ทะลุ ต้องนอนพักรักษาตัวใน รพ. ๑๒ วัน	๑. ทบทวน Case ๒. ยื่น ม.๔๑ ได้รับชดเชย ๑๐๐,๐๐๐ บาท	๓ เดือน
๒ ก.ค. ๖๗	คุณภาพบริการ	ญาติเจ้าหน้าที่เสนอเรื่องการส่งอาหารตอนเย็นให้คนไข้ในตึกผู้ป่วยใน แจกเร็วเกินไป แจกเวลา ๑๖.๐๐ น. ผ่านไปไม่ถึงชั่วโมงมาเร่งให้เด็กกินข้าว	๑. แจ้งหัวหน้างานบริการอาหาร เพื่อสื่อสาร ตักเตือน และ	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
		เนื่องจากจะเก็บถาดข้าวแล้ว ซึ่งเด็กหลับอยู่ และไม่มีอุปกรณ์เปลี่ยนใส่อาหาร และเจ้าหน้าที่ส่งอาหารพูดไม่ไพเราะ (เจ้าหน้าที่ตัวสูงๆ)	พัฒนาพฤติกรรมบริการให้ดีขึ้น	
๙ ก.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พยาบาล OPD หน้าห้องตรวจโรคเบอร์ ๑๒ เวลา ๑๖.๐๐ - ๒๐.๐๐ น. พูดจาไม่ไพเราะ พูดกระแทกใส่คนไข้	๑.รายงานหน.กลุ่มการพยาบาล และหัวหน้างาน OPD	ภายใน ๑ วัน
๙ ก.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลตัวอ้วนๆหน้าห้องตรวจมีพฤติกรรมที่ไม่ดี	๑.รายงานหน.กลุ่มการพยาบาล และหัวหน้างาน OPD	ภายใน ๑ วัน
๒๖ ก.ค. ๖๗	คุณภาพบริการ	รอพบแพทย์ที่ห้องตรวจโรคทั่วไปนานเกินไป คนมาที่หลังได้ตรวจก่อนก็มี และไม่รู้ว่าจะถึงคิวตรวจเมื่อไหร่	๑.รายงานหน.กลุ่มการพยาบาล และหัวหน้างาน OPD	ภายใน ๑ วัน
๑๒ ส.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	นั่งรอเจ้าหน้าที่จุดวัดความดันโลหิตนาน ประมาณ ๑๐ นาที เลยเดินไปถามพยาบาลซักประวัติ แต่พยาบาลซักประวัติซักสีหน้าใส่บอกให้นั่งรอ	๑. แจ้งหัวหน้างาน POD และหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	ภายใน ๑ วัน
๑๘ ส.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พาผู้ป่วยมาพอกไตที่ รพ.พัยคำ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าตัวกรองใช้งานไม่ได้ ต้องเสียค่าซื้อตัวกรองใหม่เอง จำนวน ๕๐๐ บาท ก่อนหน้านั้นไปพอกไตที่อื่นไม่เคยได้เสียค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ผากหน่วยงานพิจารณาด้วย	แจ้งหน่วยไตเทียม	ภายใน ๑ วัน
๒๒ ส.ค. ๖๗	คุณภาพบริการ	พี่สาวเข้ารับการรักษาพยาบาลที่ตึก ศัลยกรรม รพ.พัยคำตั้งแต่วันอังคารที่ ๑๓ ส.ค. ๖๗ จนถึงวันที่ ๒๒ ส.ค. ๖๗ ยังไม่เห็นแพทย์เข้าตรวจเลยสักครั้ง อยากทราบว่าปกติแพทย์ออกตรวจดูอาการคนไข้ตอนไหน	๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ. ๒.แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และหัวหน้าตึก ศัลยกรรม ๓. แจ้งแพทย์เจ้าของคนไข้ออกตรวจแล้ว	ภายใน ๑ วัน
๒๑ ก.ย. ๖๗	ระบบบริการ	ผู้ป่วยโพสต์ Face book ว่าพาลูกมาหาหมอตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. จนถึงเวลา ๑๘.๐๐ น. ยังไม่ได้ตรวจ จึงพาถูกไปตรวจที่อื่น ขอให้ปรับปรุงการบริการ	๑. รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ๒. รายงานผู้อำนวยการ รพ.	ภายใน ๑ วัน

สรุปคำชื่นชม เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗ โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

วันที่	ประเภท	รายละเอียด	หน่วยงาน
๑๐ เม.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนไทยพุดจาไผ่เราะ บริการดี ขอชื่นชม ควรเอาเป็นแบบอย่าง	งานแพทย์แผนไทย
๑๖ เม.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ OPD พุดจาไผ่เราะ แนะนำคนไข้ดีมาก	งาน OPD
๒๑ พ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	ชื่นชม นพ.ทศพร อัครแสง พุดจาไผ่เราะกับคนไข้	องค์กรแพทย์
๒๕ มิ.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	นายประสาธ สุโทวา มารับบริการที่รพ.พยุหะ เห็นความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ล่าสุดมารับบริการที่งานทันตกรรม ทพ.เฉลิมพลพุดจาไผ่เราะกับคนไข้ขอชื่นชม	งานทันตกรรม
๙ ก.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่เซ็นแปลนอน ให้บริการดี	งานแปล
๑๘ ส.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พนักงานรักษาความปลอดภัยคนตัวสูงๆ เข้ามาช่วยเหลือโดยการไปขับรถขึ้นมารับผู้ป่วยให้ และช่วยรถเข็นผู้ป่วยไปขึ้นรถ เจ้าหน้าที่คนนี้ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีจิตวิญญาณในการช่วยเหลือ น่ายกย่อง	งานรักษาความปลอดภัย
๒๕ ก.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	ทีมแพทย์และพยาบาลตึกเด็ก ดูแลให้คำแนะนำดีมาก	ตึกเด็ก-สูติกรรม