



# บันทึกข้อความ

|                       |
|-----------------------|
| โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย |
| รับที่ ๑๑๙๘ / ๒๕๖๗    |
| วันที่ ๒๐ / ๑๑ / ๖๗   |
| เวลา ๑๕.๕๐ น.         |

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕/๒๓๗ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☐ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นควร

แจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล  
เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๓๓๖

๓๓๐๓๗

(นางสาวสาธิตา เรืองศิริภคกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงพยาบาลพืชมณีพิสัย เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - สิงหาคม ๒๕๖๗

| วันที่     | ประเภทการร้องเรียน | ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ                                                                       | ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง |
|------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ๒ ต.ค. ๖๖  | พฤติกรรมบริการ     | แพทย์ห้องตรวจ OPD พุดไม่เพราะผู้สูงอายุมารับบริการไม่เข้าใจเลยถามแต่ก็ขึ้นเสียงใส่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.<br>๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบเพื่อปรับปรุงพฤติกรรม                    | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๐ ต.ค. ๖๖ | ระบบบริการ         | แผนกจ่ายยา ชั้น ๒ จ่ายยาไม่ตรงหน้าของ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 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 เมื่อพยาบาลตรวจอาการและให้การรักษาเสร็จแล้ว ก็ให้กลับบ้าน โดยที่ไม่มีแพทย์ออกตรวจ เข้าวันที่ ๘ ต.ค. ๖๖ ได้มารับบริการตรวจซ้ำที่ OPD ได้ U/S แพทย์วินิจฉัยลำไส้อักเสบ และฉีดยาแก้ปวดให้ หลังจากนั้นอาการไม่ดีขึ้นได้มา U/S ที่งาน ER อีกรอบ (แพทย์คาดว่า จะเป็นไส้ติ่ง) สั่ง X-ray และให้ Admit ที่ตึก ศัลยกรรม จนแพทย์เดินมาแจ้งว่า เป็นไส้ติ่ง รอคิวผ่าช่วง ๐๔.๐๐ น. ของวันถัดไป แต่ ณ ตอนนั้นเวลา ๑๙.๐๐ น. จึงได้ให้ญาติไปติดต่อขอ Refer รพ.มค. ได้ผ่าตัดที่ รพ.มค. ตอน ๒๒.๐๐ น. แพทย์แจ้งว่าไส้ติ่งแตก หละออกมา ติดเชื้อในช่องท้อง แผลไม่หายดี ได้กรีดแผลระบายหนองอีกรอบ ล้างแผลทุกวัน กระทบด้านร่างกาย จิตใจ และการเรียน | ๑.รายงานผู้อำนวยการ<br>๒.ทีมสหวิชาชีพ ทบทวนการดูแลผู้ป่วยรายนี้<br>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.<br>๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบ                                           | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๖ พ.ย.๖๖  | ระบบบริการ         | ห้องชำระเงินให้สิทธิเจ้าหน้าที่ รพ. แสวงคิวรับบริการก่อน                                                                                               | ๑.แจ้งหัวหน้างานการเงินรับทราบ เพื่อปรับปรุงระบบ                                                       | ภายใน ๑ วัน           |
| ๒๑ พ.ย. ๖๖ | พฤติกรรมบริการ     | แพทย์ศัลยกรรมออกตรวจสายทุกครั้งที่มารับบริการ                                                                                                          | ๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.<br>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.<br>๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบและปรับปรุงพฤติกรรม                        | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๓ ธ.ค. ๖๖ | พฤติกรรมบริการ     | พาหลานมาล้างแผลที่ห้อง ER แต่ลืมใบนัดไว้ที่ห้อง ER จึงกดกริ่ง ๒ ครั้ง เพื่อให้ จนท.ด้านในห้องเปิดประตูให้ แต่มี จนท.ผู้ชายเดินออกมาโวยวายเรื่องกดกริ่ง | 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          | ญาติคนไข้จอดรถจักรยานยนต์ไว้ใต้ต้นไม้ใน รพ. แล้วไปเยี่ยมลูกที่ตึกกลับมาดูอีกรอบกระจกหน้ารถแตก                                                          | ๑.แจ้งหัวหน้าบริหาร และตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีการตัดต้นไม้จริง 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 นอกบริหาร และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุง พฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                | ภายใน ๑ วัน           |
| ๗ ก.พ.๖๗   | พฤติกรรมบริการ     | แพทย์ OPD ออกตรวจซ้ำ รอนาน                                                                                                                                                                            | ๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.<br>๒.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้ง แพทย์รับทราบและ ปรับปรุงพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                  | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๔ ก.พ.๖๗  | ระบบบริการ         | จนท.ฝ่ายบุคคล บริษัทแลกตาซอย มาติดต่อกับ รพ. กรณีลูกจ้างมา ตรวจปัสสาวะหาสารเสพติด และ ได้จ่ายเงิน จำนวน ๔๐๐ บาท แต่ ใบรับรองแพทย์เป็น ผอ.คนที่ย้าย ไปแล้ว ไม่มีประทับตรา รพ.และไม่มี ผล Lab แนบไปด้วย | ๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.รับทราบ<br>๒.ตรวจสอบกับห้อง ใบเสร็จ พบว่า ไม่มี หลักฐานการจ่ายเงิน<br>๓. ไม่พบหลักฐานส่งตรวจ ปัสสาวะที่ห้อง Lab ชั้น ๒<br>๔.ใบรับรองแพทย์ไม่ได้ลง ลายมือชื่อ<br>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 ระเบียน 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<br>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 คนไข้จะได้ไม่ต้องรอตรอนาน                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.<br>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 มาฝังเข็มตามนัดทำงานแพทย์แผนไทย เมื่อกลับถึงบ้านพบว่าเจ้าหน้าที่ถอดเข็มที่ศีรษะออกไม่หมดจำนวน ๑ เข็ม คนไข้จึงดึงออกเอง อยากให้เจ้าหน้าที่มีการ recheck ก่อนให้คนไข้กลับบ้าน                                                                                                                                      | ๑.แจ้งหัวหน้างานแพทย์แผนไทยทราบ ดำเนินการ                                                           | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๙ เม.ย. ๖๗ | พฤติกรรมบริการ     | พยาบาลเด็กเด็กพุดจาไม่ไพเราะ เดินไปถามเรื่องห้องพิเศษ แต่ถูกตอบกลับด้วยน้ำเสียงที่แข็งกระด้าง อยากให้พุดดีๆเหมือนวิสัยทัศน์ของ รพ.                                                                                                                                                                                           | ๑. แจ้งหัวหน้าตึกเด็ก เพื่อสื่อสาร พัฒนาพฤติกรรมบริการของ จนท.ในแผนก                                | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๙ เม.ย. ๖๗ | คุณภาพบริการ       | ลูกสาวอายุ ๖ เดือน ติดโควิด แพทย์จ่ายยาฟวิทั้งหมด ๓ เม็ด เม็ดที่ ๑ กินวันแรก (กินครึ่งละครึ่งเม็ด ๒ เวลา) เมื่อกินยาหมดซองแรก มีอาการแยลง หายใจหอบ ใช้สูง ไม่สะดวก                                                                                                                                                           | ๑.รายงานผู้อำนวยการ รพ.<br>๒.แจ้งแพทย์เวรให้ทราบ                                                    | ภายใน ๑ วัน           |
| ๒๔ เม.ย. ๖๗ | คุณภาพบริการ       | ผู้ป่วย Sepsis Admit ที่ตึกศัลยกรรม เข้าพักที่ห้องพิเศษ เจ้าหน้าที่แจ้งว่า หลัการผ่าตัดจะมีใช้สูงลอยประมาณ 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 พบว่ายาที่ได้ได้ส่น้อยกว่าที่ควรจะได้รับ                                                                                                                                           |                                                                                                                   |                       |
| ๒๓ เม.ย. ๖๗ | คุณภาพบริการ ม.๔๑  | นางสาววัน แก้วชนะ คัดกรองมะเร็งลำไส้ใหญ่ colonoscopy และสำไส้ทะลุ                                                                                                                                               | ๑. ทบทวน Case<br>๒. ยื่น ม.๔๑ ได้รับ<br>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<br>๒. ยื่น ม.๔๑ ได้รับ<br>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     | พาคณไข้มามาหาหมอที่ห้อง ER เวลา ๒๓.๐๐ น. ด้วยอาการชักเกร็ง เป็นคนไข้นอกเขต ถูกพยาบาลถามว่าทำไมไม่ไปรับการรักษาที่ รพ. เขตตัวเอง เหตุผลที่มารักษาที่ รพ. พยัคฯ เนื่องจากมีความพร้อมมากกว่า พยาบาลไม่ควรถามแบบนี้ | ๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม<br>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 ควรให้คำแนะนำก่อนไ้ไปทำบัตร พยาบาลพูดไม่เพราะ ชักสีหน้าใส่                                                                                                   | ๑.แจ้งหัวหน้างาน ER รับทราบ และแจ้ง จนท. ให้ปรับปรุงพฤติกรรม                                                      | ภายใน ๑ วัน           |
| ๗ พ.ค. ๖๗   | พฤติกรรมบริการ     | เจ้าหน้าที่ พชร.ชัยรณ Refer นำคนไข้ไปส่ง รพ.มหาสารคาม เนื่องจากฝนตกมีน้ำท่วมถนน เลยชะลอให้รถ Refer ไปก่อน แต่ปรากฏว่ารถวิ่งมาด้วยความเร็ว สาदनน้ำใส่หน้ารถ 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         | อยากให้มียางเชื่อมระหว่างตึก 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. ควรมีเจ้าหน้าที่เดินมาดูแลว่ามีคนไข้วรอตรวจอยู่หรือเปล่า                                                                                               | ๑. แจ้งหัวหน้างานทันตกรรม                                                            | ภายใน ๑ วัน           |
| ๒๔ พ.ค. ๖๗  | คุณภาพบริการ ม.๔๑  | นายสุบิน แข็งแรง คัดกรองมะเร็งลำไส้ใหญ่ colonoscopy และสำไส้ทะลุ ต้องนอนพักรักษาตัวใน รพ. ๑๒ วัน                                                                                                                                                                            | ๑. ทบทวน Case<br>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. แจ้งหัวหน้างานPOD และหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | ภายใน ๑ วัน           |
| ๑๘ ส.ค. ๖๗ | พฤติกรรมบริการ     | พาผู้ป่วยมาฟอกไตที่ รพ.พัยฯ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าตัวกรองใช้งานไม่ได้ ต้องเสียค่าซื้อตัวกรองใหม่เอง จำนวน ๕๐๐ บาท ก่อนหน้านั้นไปฟอกไตที่อื่นไม่เคยได้เสียค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ผากหน่วยงานพิจารณาด้วย | แจ้งหน่วยไตเทียม                              | ภายใน ๑ วัน           |

สรุปคำชื่นชม เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - สิงหาคม ๒๕๖๗ โรงพยาบาลพัจฌภูมิพิสัย

| วันที่      | ประเภท         | รายละเอียด                                                                                                                                                                                       | หน่วยงาน                |
|-------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ๑๐ เม.ย. ๖๗ | พฤติกรรมบริการ | เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนไทยพุดจาไผ่เราะ บริการดี<br>ขอชื่นชม ควรเอาเป็นแบบอย่าง                                                                                                                    | งานแพทย์แผนไทย          |
| ๑๖ เม.ย. ๖๗ | พฤติกรรมบริการ | เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ OPD พุดจาไผ่เราะ แนะนำคนไข้<br>ดีมาก                                                                                                                                         | งาน OPD                 |
| ๒๑ พ.ค. ๖๗  | พฤติกรรมบริการ | ชื่นชม นพ.ทศพร อัครแสง พุดจาไผ่เราะกับคนไข้                                                                                                                                                      | องค์กรแพทย์             |
| ๒๕ มิ.ย. ๖๗ | พฤติกรรมบริการ | นายประสาธ สุโทวา มารับบริการที่รพ.พัยคำ เห็น<br>ความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ล่าสุดมารับบริการ<br>ที่งานทันตกรรม ทพ.เฉลิมพลพุดจาไผ่เราะกับคนไข้<br>ขอชื่นชม                                   | งานทันตกรรม             |
| ๙ ก.ค. ๖๗   | พฤติกรรมบริการ | เจ้าหน้าที่เซ็นแปลนอน ให้บริการดี                                                                                                                                                                | งานแปล                  |
| ๑๘ ส.ค. ๖๗  | พฤติกรรมบริการ | พนักงานรักษาความปลอดภัยคนตัวสูงๆ เข้ามา<br>ช่วยเหลือโดยการไปขับรถขึ้นมารับผู้ป่วยให้ และช่วย<br>รถเข็นผู้ป่วยไปขึ้นรถ เจ้าหน้าที่คนนี้ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี<br>มีจิตวิญญาณในการช่วยเหลือ น่ายกย่อง | งานรักษาความ<br>ปลอดภัย |