



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลพยุหะคีรี
ที่ ๑๓๖๖ / ๒๕๖๖
วันที่ ๑๓ / ๑๒ / ๒๕๖๖
เวลา ๑๖.๐๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพยุหะคีรี

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕ / ๒๕๖๖ วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะคีรี

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พุทธศักราชและสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วย
รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ระหว่างเดือน
ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่ง
สรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☐ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นชอบ, แจ้งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
ในผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการ

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ทราบ .
แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบด้วย
สาริน

(นางสาวสาริตา เรืองศิริกุล)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะคีรี

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2565 -กันยายน 2566 ปีงบประมาณ 2566

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
12 ตค.65	คุณภาพบริการ ม.41	ผู้ปกครอง เด็กอนุบาล เทศบาลพัคภูมิพิสัย ร้องเรียนกรณีแผนกทันตกรรม ออกหน่วยทำฟันที่ โรงเรียน แล้วเด็กกลืนสำลีจากการทำ ฟัน หลังจากนั้น 5 วันมีอาการ อาเจียน ไม่ถ่าย ท้อง จนท.ที่ทำฟัน เพื่อสอบถามว่า ขณะทำฟันเด็กได้กลืนสำลี หรือก๊อช หรือไม่ แต่ จนท. พุดจาด้วยไม่สุภาพ และไม่ได้ แจ้งว่าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ปัจจุบันผู้ป่วยรักษาที่ รพ. เอกชน อาการยังไม่หาย อาเจียนบ่อย ปวดท้อง ไม่ถ่าย ได้รับแจ้งจากหัวหน้าฝ่ายทัน ตกรรม เนื่องจากแม่ผู้ป่วย โพสต์ตำหนิพฤติกรรมบริการ ของ จนท.ฝ่ายทันตกรรมและ คุณภาพการบริการ ทาง เฟสบุ๊ค	1.รายงานผู้อำนวยการ 2.ทีมสหวิชาชีพ ทบทวนการ ดูแลผู้ป่วยรายนี้ 3.ทีมใกล้เคียงโทรประสาน แม่ผู้ป่วย เพื่อรับทราบ เรื่องราวเพิ่มเติม 4.ส่งตัวผู้ป่วยไปรักษา รพ.ศรีนครินทร์ 5.ติดตามเยี่ยมบ้านผู้ป่วย	1.ทันที 2.ภายใน 5 วัน 3.ภายใน 2 วัน
3 พย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการแผนก OPD สูติกรรม โทรเข้าเบอร์ รพ. ร้องเรียนพฤติกรรมพยาบาล แผนก OPD สูติกรรม มี พฤติกรรมไม่เหมาะสม ใช้ คำพูดไม่สุภาพเมื่อผู้รับบริการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคิวการ เข้าตรวจ	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลตามแนวทางการ จัดการข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน
11 พย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านการ สแกน QR Code ที่ รพ.ติดไว้ แผนก OPD ร้องเรียน พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่พยาบาล ใช้คำพูดไม่ เหมาะสม พฤติกรรมการ สื่อสารกับผู้รับบริการไม่ เหมาะสม	1.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อรับทราบ และปรับปรุง พฤติกรรมบริการของ บุคลากรในแผนก	ทันที

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
15พย.65	เสนอแนะระบบบริการ	จากตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการเสนอขอให้มีการระบบ โอนเงินที่จุดจ่ายเงิน เนื่องจากผู้ป่วยบางครั้งไม่มีเงินสด หรือ เงินสดไม่พอ หรือควรใช้ ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการคิวยาว รอนาน มากเพื่อจะจ่ายเงิน	1.รายงานหัวหน้าบริหาร ทราบ 2.นำเข้าที่ประชุม กรรมการบริหาร	ภายใน 15 วัน
22พย.65	ระบบบริการ	ผู้ป่วยมาโรงพยาบาล ผู้ป่วย ช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่ มาช่วย ญาติต้องอุ้มผู้ป่วยขึ้น เติียงเอง	1.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วย นอกทราบ เพื่อปรับปรุง ระบบ	ภายใน 1 วัน
22พย.65	เสนอแนะระบบบริการ	ผู้รับบริการเสนอแนะแผนก เวชระเบียน ควรมีจุดรอคิว สำหรับคุณแม่่มือใหม่ (ที่พา ทารกแรกเกิดมาตรวจ) เนื่องจากใช้เวลารอคอยนาน	1.แจ้งหัวหน้างานรับทราบ เพื่อปรับปรุงระบบ	ภายใน 1 วัน
2 ธค.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้ปกครองเด็ก โทรเข้าเบอร์ โรงพยาบาล ร้องเรียน พฤติกรรมบริการของ กุมาร แพทย์ ที่ออกตรวจวันที่ 2 ธค.65 เนื่องจากยายของผู้ป่วยพาหลานมาพบแพทย์ ตามนัด แต่ไม่ได้พบแพทย์ที่ นัดมา พบกุมารแพทย์ที่เป็น แพทย์เวรตรวจแทน แพทย์ ชักถามข้อมูลจากยายไม่พอใจ คำตอบ จึงดุและพูดตะคอก ยายที่ดูแล	1.รายงานผู้อำนวยการ รพ. 2.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์ รับทราบและปรับปรุง พฤติกรรม	ภายใน 1 วัน
10 ธค.65	คุณภาพบริการ	จนท.ER แจ้งศูนย์ร้องเรียนว่า ได้รับแจ้งจาก จนท.รพ.ยางสีสุ ราช กรณีญาติผู้ป่วยติดใจการ รักษาของ รพ.พยัคฆ์ ที่มา รักษาต่อเนื่อง 3 ครั้ง ทำให้ เด็กแพ้ยาเพนิซิลลินรุนแรง เป็น ผื่นอักเสบทั้งตัว ต้องนอน รักษาแบบผู้ป่วยในที่ รพ.ศรี นครินทร์ เป็นเวลา 1 เดือน	1.รายงานผู้อำนวยการ รับทราบ 2.ทีมสหวิชาชีพพบทวนการ รักษา	ภายใน 1 วัน ภายใน 5 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
20กพ.66	พฤติกรรมบริการ	จากตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ป่วย ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ ของแพทย์เวร OPD วันอังคาร ออกตรวจแผนกทั่วไป เวลา 09.10 แพทย์พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้ป่วย พฤติกรรม ไม่เหมาะสม ขอให้ตักเตือน	1.รายงานผู้อำนวยการทราบ	ภายใน 1 วัน
20กพ.66	ระบบบริการ	จากตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ป่วย แผนก OPD รอตรวจภาคบ่าย นาน เวลา 14.00 ยังไม่มี แพทย์ออกตรวจ	1.แจ้งหัวหน้างานแผนกผู้ป่วย นอกเพื่อปรับปรุงระบบงาน	ภายใน 5 วัน
27เมย66	ระบบบริการ	ผู้ป่วยแผนก OPD รอตรวจนาน เกิน 30 นาที	1.แจ้งหัวหน้างานแผนกผู้ป่วย นอกเพื่อปรับปรุงระบบงาน	ภายใน 5 วัน
27เมย66	พฤติกรรมบริการ	ญาติผู้ป่วยตึกอายุรกรรม ร้องเรียนผ่านเพจ รพ. กรณีไม่ พอใจพฤติกรรมบริการของ พยาบาลเวรตึกอายุรกรรม พูดจาไม่เหมาะสม ไม่ดูแล ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ	1.แจ้งหัวหน้าตึกอายุรกรรม 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
9 พค.66	คุณภาพบริการ	ญาติผู้ป่วยโรคเบาหวานหลัง รักษาจาก รพ.มหาสารคามมี ภาวะเนื้อตายที่ปลายมือ ปลายเท้า จนได้ตัดมือซ้าย ญาติผู้ป่วยติดใจการรักษา เนื่องจากระหว่างรักษาแพทย์ รพ.มค แจ้งว่าใช้ยาที่แรง เพื่อ รักษาชีวิตผู้ป่วย แต่อาจมีผล ต่อผู้ป่วยในด้านอื่น จึงมา ปรึกษาเพื่อจะขอยื่น ม.41	1.ประสาน รพ.มค ให้ผู้ป่วย เพื่อขอยื่น ม.41 ที่ รพ. มหาสารคาม	ภายใน 3 วัน
16 พค66	คุณภาพบริการ	ญาติผู้ป่วยที่เสียชีวิตหลังจาก ฉีดวัคซีนโควิด ที่ รพ.ตำรวจ ตั้งแต่ พย.2564 มีอาการเจ็บ หน้าอก เสียชีวิตระหว่างนำส่ง รพ.ตำรวจ เมื่อวันที่ 14 กพ. 65 จึงมาปรึกษาเพื่อขอชดเชย การเสียชีวิตจากวัคซีนโควิด	1.ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม ณ. วันฉีดวัคซีน 2.ประสาน สสจ.เพื่อขอทราบ แนวทางเนื่องจากไม่มีเงินกู้ เพื่อโควิดที่ใช้ชดเชยกรณี ดังกล่าวแล้ว จังหวัดประสาน ปกส.ส่วนกลาง ให้ผู้ป่วยยื่น ไปประกันสังคม และได้แจ้ง ญาติถึงแนวทางประสาน พร้อมเบอร์โทรประกันสังคม	ภายใน 3 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
2 มิ.ย.66	พฤติกรรมบริการ	ยายพาหลานที่มีอาการหายใจ หอบ ไข้ มา รพ.เวลา ประมาณ 01.30 ถูกพยาบาล ต่อว่าด้วยเสียงตะคอก ต่อว่า ทำไมมาเวลานี้ ไม่ดูแลหลานดี ๆ	1.แจ้งหัวหน้าแผนกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
21 มิ.ย.66	พฤติกรรมบริการ	แพทย์เวรเวลาญาติถามไม่พอใจ พูดไม่เพราะ ญาติจึงร้องเรียน ผ่าน QR Code	1.รายงาน ผอ.ตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
21 มิ.ย.66	ระบบบริการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาค ประชาชน ม.50(5) ยื่นเรื่อง ขอให้พิจารณาอำนวยความสะดวก สะดวกประเมินความพิการ ผู้ป่วยติดเตียงที่บ้าน	1.ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า รพ.มีระบบรับรอง ความพิการกลุ่มติดเตียงที่ บ้านแล้ว แต่เกิดปัญหาจาก การสื่อสาร ทำความเข้าใจ ได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ ทราบแล้ว และ ผู้ป่วยติด เตียงได้รับการประเมิน เรียบร้อยแล้ว	ภายใน 3 วัน
30 มิ.ย.66	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรม พยาบาล OPD ผ่าน QR Code ไม่ แจ้งขั้นตอนในการรับบริการ ผู้ป่วยยื่นเอกสารให้ จนท.ไม่ พูดจา ไม่แนะนำชี้แจง เมื่อ สอบถามพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ สุภาพ	1.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วย นอก 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
11กค.66	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนเวร ป่วย 11 กค 66 พูดจาไม่ ไพเราะ ชักสีหน้า	1.แจ้งหัวหน้าแผนกเวช ระเบียน เพื่อสื่อสาร พัฒนา พฤติกรรมบริการ	ภายใน 1 วัน
15 สค.66	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรม พยาบาล OPD พูดจาไม่ไพเราะ ผู้ป่วยมาขอใบส่งตัว แจ้ง พยาบาลแจ้งให้ย้ายสิทธิ แจ้งว่า รพ.ช่วยอะไรไม่ได้ และให้หา เงินไปรักษาตัวเอง	1.งานประกันแก้ปัญหา เบื้องต้น เพื่อให้ผู้ป่วย สามารถใช้สิทธิการส่งต่อที่ เป็นไปตามข้อบ่งชี้ได้ 2.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วย นอก 3.รายงานหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
7 กย.66	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยเพศชาย ผ่าตัดแปลงเพศ มารับบริการที่ ER ยื่นบัตร ประชาชนพร้อมกับบัตรคิวให้ แพทย์ที่ ER แพทย์เรียกชื่อ ผู้ป่วยโดยใช้คำนำหน้าว่า “นาย” เพื่อยืนยันตัวผู้ป่วย ผู้ป่วยตอบว่าใช่ตนเอง แต่ แพทย์ยังย้ำเรียกคำนำหน้า นาย อยู่อีก 3-4 ครั้ง และ กระซิบกระซาบกับเจ้าหน้าที่ อื่น ผู้ป่วยรู้สึกถูกเหยียดเพศ สภาพ ทำให้อับอาย เมื่อ แพทย์ทราบแล้วว่าเป็นผู้ป่วยที่ ผ่าตัดแปลงเพศแล้ว ควร เปลี่ยนใช้คำว่า “คุณ” แทน “นาย”	-แจ้งหัวหน้าแผนก ER -รายงานหัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลตามแนวทาง	1 วัน