



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย
รับที่ ๓๐๒ / ๒๕๖๘
วันที่ ๑๐ / ๑๒ / ๖๘
เวลา ๑๗.๐๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕/ ๒๐๐ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☐ เพื่อทราบ

☒ เพื่อทราบและพิจารณา

☒ เห็นควร - *นางสาวกรพินธุ์ วิไลลักษณ์*

นางสาวกรพินธุ์ วิไลลักษณ์

(นางสาวกรพินธุ์ วิไลลักษณ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายพิทักษ์ สาแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทรม
อีกในเมส ๖๖ จัตุรัส ๖๖
แก้ไขรับ ๒๖ โฟโต้เกิดเหตุซ้ำ

สัณธิ์
(นางสาวสาธิตา เรืองศิริกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

โรงพยาบาลพืชมณีพิสัย เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๒ ต.ค. ๖๗	ระบบบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องระบบบริการของ NCD ผู้ป่วยมีนัดตรวจเลือดประจำปี ยืนบัตรที่มีใบนัดเจาะเลือด แต่เมื่อถึงเวลาที่ จนท.เรียก ซึ่งผ่านไปประมาณ ๔๐ นาที จนท.บอกว่าวันนี้เครื่องตรวจเลือดชำรุด ตรวจไม่ได้ ผู้ป่วยไม่พึงพอใจระบบที่ให้นานถึง ๔๐ นาที ถ้ารู้ว่าเครื่องเสียควรแจ้งตั้งแต่ยืนบัตร ไม่ใช่ให้นั่งรอถึง ๔๐ นาที	๑. แจ้ง NCD ๒. แจ้งห้อง Lab ปรับปรุงการบริการ	ภายใน ๑ วัน
๑๕ ต.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	ลูกสาวนายแก้ว ปฏิทินโต ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของพยาบาล OPD และ ER นายแก้วเป็นผู้ป่วยติดเตียง มีสาย NG และสายสวนปัสสาวะ เนื่องจากสาย NG หลุด จึงมา รพ.ที่ห้อง ER ได้คิวที่ ๑ แต่พยาบาล ER แจ้งว่าไม่เร่งด่วน ต้องรอก่อนแพทย์ จะตรวจให้ภายหลัง ได้ตรวจคิวที่ ๒๐ และคนป่วยถูกส่งไปพบแพทย์ที่ OPD พยาบาลที่ OPD ตัวอ้วนๆ (พุ่มอิม) ใช้คำพูดต่อว่าญาติว่าทำไมไม่ดูแลผู้ป่วยดีๆ ควรมัดผู้ป่วยไว้สาย NG จะได้ไม่หลุด ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ จึงร้องเรียนผ่านช่องทางส่งข้อความถึง ผอ.รพ.	๑. โทรคุยกับญาติเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ๒. แจ้งหัวหน้า OPD ๓. แจ้งหัวหน้า ER	
๑๕ ต.ค. ๖๗	ระบบบริการ	รอตรวจกับแพทย์ศัลยกรรมที่ OPD นานมาก หน้าห้องติดป้าย ๐๙.๐๐ น. แต่ ๑๑.๐๐ น. แล้ว แพทย์ก็ยังไม่ออกตรวจ	๑. แจ้งหัวหน้า OPD ๒. เรียน ผอก. เพื่อทราบ	ภายใน ๑ วัน
๑๖ ต.ค. ๖๗	ระบบบริการ	อยากให้แยกบริการระหว่างคนไข้รอตรวจกับการขอใบรับแพทย์	๑. แจ้งหัวหน้า OPD ๒. เรียน ผอก. เพื่อทราบ	ภายใน ๑ วัน
๑๖ ต.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	ผู้ช่วยพยาบาล OPD ให้บริการไม่ดี	๑. แจ้งหัวหน้า OPD ๒. เรียน ผอก. เพื่อทราบ	ภายใน ๑ วัน
๙ พ.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลหน้าห้องตรวจ OPD พูดจาไม่เพราะ	๑. แจ้งหัวหน้า OPD เพื่อทราบและดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๑๐ พ.ย. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	รพ.ก. ชื่อมานพ พูดจาถึงคนผู้ช่วยเหลือคนไข้ห้องฉุกเฉินว่า ย้ายออกไปทำงานที่อื่นเลย อยู่ให้เขาใช้ทำไม ซึ่งเป็นคำพูดที่ไม่เหมาะสมจนท.แต่ละคนมีที่หน้าที่รับผิดชอบไม่เหมือนกัน ฝากหัวหน้า รพ.ก.คนนี้ช่วยทักเตือนพฤติกรรมด้วย	๑. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อทราบและดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน
๒๙ พ.ย. ๖๗	ระบบบริการ	มารับบริการขอใบรับรองแพทย์ช่วงบ่าย รอพบแพทย์ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. จนถึงเวลา ๑๖.๐๐ น.ค่อยได้เข้าพบแพทย์ คนไข้เยอะ แต่มีแพทย์แค่คนเดียว อยากให้ปรับปรุงระบบบริการ	๑. แจ้งหัวหน้า OPD เพื่อทราบและดำเนินการ	ภายใน ๑ วัน
๑๖ ธ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๖๗ ผู้ป่วยชื่อนายวิจิต พุดจำปี มาพอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (HD) ติดใจการให้บริการของจนท. เนื่องจากทำสีหน้าไม่ดี ไม่ค่อยสนใจผู้ป่วยขณะแจ้งรายละเอียดอาการของผู้ป่วย (ผู้ป่วยมีอาการเหนื่อยง่าย เนื่องจากได้เลือดน้อย) (พี่สาวผู้ป่วยเป็นคนแจ้ง จนท.) ควรปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการ *** ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าไม่มีแพทย์ไปตรวจเลย เคยไปพอกที่ รพ.บรบือ มีแพทย์ไปตรวจผู้ป่วยตลอดอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๑. แจ้ง หน.หน่วยไตเทียมเพื่อให้ จนท.ปรับปรุงพฤติกรรม ๒. เรียน ผอก.เรื่องให้มีแพทย์ออกตรวจผู้ป่วยที่ไตเทียมด้วย	
๒๖ ธ.ค. ๖๗	ระบบบริการ	แพทย์ห้องตรวจคัดกรอง OPD มาตรวจเช้า ในใบนัดแจ้งให้มา ๐๘.๐๐ น. นั่งรอจน ๑๐.๐๐ น. แพทย์ก็ยังไม่มาตรวจ ควรพิจารณาด้วย	๑. แจ้งหัวหน้า OPD ๒. เรียน ผอก. เพื่อทราบ	ภายใน ๑ วัน
๒๒ ม.ค.๖๘	พฤติกรรมบริการของแพทย์	พาหลานมาตรวจที่ห้องเบอร์ ๑๔ ช่วงเช้า หลานอายุ ๗ เดือนดูดีตลอดเวลา เลียบอกหลานว่าอย่าดูดีเดี๋ยวคุณหมอจะดุ แพทย์ที่ตรวจทำสีหน้าไม่พอใจ และต่อว่าญาติญาติก็ขอโทษหลายครั้ง แต่แพทย์ก็ยังต่อว่าและมีท่าทีที่ไม่พอใจมาก เลยกับข้องใจว่าที่พูดมันผิดมากหรือทำไมแพทย์จึงต้องโกรธและต่อว่าญาติขนาดนั้น	รายงานตามแนวทางที่กำหนด กรณีพฤติกรรมบริการของแพทย์	ภายใน ๑ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๔ ก.พ. ๖๘	ระบบบริการ	ก่อนนำผู้ป่วยเข้าพักห้องพิเศษ ควรมีการทำความสะอาดก่อน พบฝุ่น พบขยะ	รายงาน หน.ฝ่ายบริการ, รายงาน หน.กลุ่มการพยาบาล	ภายใน ๑ วัน
๑๐ ก.พ. ๖๘	ระบบบริการ	วันที่ ๑๐ ก.พ. ๖๘ พระภิกษุชงชัย สายคำตั้ง มารับบริการที่คลินิก เบาหวาน ชั้น ๒ รพ.พยุหะ ไม่มีที่นั่งรอสำหรับพระภิกษุสงฆ์ พระนั่งร่วมกับโยม ดูวุ่นวาย ไม่เรียบร้อย สถานที่ไม่เหมาะสมที่จะให้พระมารับบริการ ควรมีที่สำหรับพระสงฆ์ต่างหาก หรือถ้าเป็นไปได้ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยมาให้บริการ	รายงาน หน.กลุ่มการพยาบาล, รายงาน หน. OPD	ภายใน ๑ วัน
๑๕ ก.พ. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	จนท.แผนก ER พุดจาไม่ดี บ่นให้คนไข้ทุกรายที่เข้ารับบริการ	รายงาน หน.กลุ่มการพยาบาล, รายงาน หน. ER	ภายใน ๑ วัน
๑๗ ก.พ. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินชื่ออื่น ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย พุดข้อมูลส่วนตัวของคนไข้ที่ต้องปกปิดด้วยอาการเสียงดัง	รายงาน หน.กลุ่มการพยาบาล, รายงาน หน. ER	ภายใน ๑ วัน
๒ มี.ค. ๖๘	ระบบบริการ	วันที่ ๒ มี.ค. ๖๘ ยายได้พาหลานอายุ ๒ ขวบ มาหาหมอ เนื่องจากมีอาการไข้ตั้งแต่เมื่อคืน และมีอาการไอ ต่อเนื่องมาหลายวัน มาถึง รพ. ประมาณ ๑๑.๐๐ น. พยาบาลแจ้งให้มาตอน ๑๓.๓๐ นง เนื่องจากตรวจคนไข้ช่วงเช้ายังไม่หมด คงไม่ทันเวลา พัก กลับมา รพ.อีกครั้งตอน ๑๓.๕๐ น. พยาบาลแจ้งให้ไปตรวจโควิดและไข้หวัดใหญ่ที่ชั้น ๒ และให้มารอฟังผลตรวจที่ห้องตรวจ OPD อีกครั้ง ผลตรวจ Positive โดยให้นั่งแยกจากผู้ป่วยท่านอื่นเพื่อตรวจร่างกายกับแพทย์ ช่วงที่รอหลานก็ได้วิ่งเล่นอยู่แถวๆนั้น โดยที่ยายก็ได้เดินตามตัวหลานกลับมา ต่อมาพยาบาลได้เรียกชื่อหลานให้ไปรับยาได้เลย แพทย์ไม่ตรวจให้แล้ว เรียกหลายครั้งแล้ว หลานเป็นไข้หวัดใหญ่แต่พาหลานเดินไปทั่ว รพ. ทำให้ญาติคนไข้ไม่พอใจในระบบการ ที่แพทย์ปฏิเสธการรักษา	รายงาน ผอก., หน.กลุ่มการพยาบาล, หน. OPD	ภายใน ๕ วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
๗ มี.ค. ๖๘	ระบบบริการ	หน้าห้องงานประกันสุขภาพไม่มีเก้าอี้ให้ผู้มารอรับบริการนั่ง	รายงาน หน.งานประกัน	ภายใน ๑ วัน
๘ มี.ค. ๖๘	ระบบบริการ	มารับบริการที่ห้องตรวจ OPD แล้วรอนานมาก อยากให้ จนท.ทำงานให้รวดเร็วมากกว่านี้	รายงาน ผอ.ก.,หน. กลุ่มการฯ,หน. OPD	ภายใน ๑ วัน

สรุปคำชื่นชม เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘ โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

วันที่	ประเภท	รายละเอียด	หน่วยงาน
๑ ธ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	แผนกตรวจโรคทั่วไปให้บริการดี	ผู้ป่วยนอก
๙ ธ.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ	แพทย์ พยาบาล ตึกศัลยกรรม และ จนท.ทุกคนให้คำแนะนำ และให้บริการดีมาก ๆ ขอชื่นชม	ตึกศัลยกรรม
๑๗ ก.พ. ๖๘	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้หญิงห้องฉุกเฉินน่ารัก ให้บริการ	ER