บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕ ๒๔๔ **วันที่** ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายกัมพล เอี่ยมเกื้อกูล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2565 – พฤษภาคม 2566 ปีงบประมาณ 2566

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
12 ตค.65	คุณภาพบริการ ม.41	ผู้ปกครอง เด็กอนุบาล เทศบาลพยัคฆภูมิพิสัย ร้องเรียนกรณีแผนกทันตกรรม ออกหน่วยทำฟันที่ โรงเรียน แล้วเด็กกลืนสำลีจากการทำฟัน หลังจากนั้น 5 วันมีอาการอาเจียน ไม่ถ่าย โทรถาม จนท.ที่ทำฟัน เพื่อสอบถามว่าขณะทำฟันเด็กได้กลืนสำลีหรือก๊อส หรือไม่ แต่ จนท. พูดจาด้วยไม่สุภาพ และไม่ได้แจ้งว่าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ปัจจุบันผู้ป่วยรักษาที่ รพ. เอกชน อาการยังไม่หาย อาเจียนบ่อย ปวดท้อง ไม่ถ่าย ได้รับแจ้งจากหัวหน้าฝ่ายทันตกรรม เนื่องจากแม่ผู้ป่วยโพสต์ตำหนิพฤติกรรมบริการของ จนท.ฝ่ายทันตกรรมและคุณภาพการบริการ ทางเฟสบุ๊ค	1.รายงานผู้อำนวยการ 2.ทีมสหวิชาชีพ ทบทวนการดูแลผู้ป่วยรายนี้ 3.ทีมไกล่เกลี่ยโทรประสานแม่ผู้ป่วย เพื่อรับทราบเรื่องราวเพิ่มเติม 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. ร้องเรียนพฤติกรรมพยาบาลแผนก OPD สูติกรรม มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ใช้คำพูดไม่สุภาพเมื่อผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคิวการเข้าตรวจ	1.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน
2 ธค.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้ปกครองเด็ก โทรเข้าเบอร์โรงพยาบาล ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของ กุมารแพทย์ ที่ออกตรวจวันที่ 2 ธค.65 เนื่องจากยายของผู้ป่วยพาหลานมาพบแพทย์ตามนัด แต่ไม่ได้พบแพทย์ที่นัดมา พบกุมารแพทย์ที่เป็น	1.รายงานผู้อำนวยการ รพ. 2.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์รับทราบและปรับปรุงพฤติกรรม	ภายใน 1 วัน

วันที่	ประเภทการรร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
		แพทย์เวรตรวจแทน แพทย์ซักถามข้อมูลจากยายไม่พอใจคำตอบ จึงดุและพูดตะคอกยายที่ดูแล		
11 พย.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านการสแกน QR Code ที่ รพ.ติดไว้แผนก OPD ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ใช้คำพูดไม่เหมาะสม พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้รับบริการไม่เหมาะสม	1.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกเพื่อรับทราบ และปรับปรุงพฤติกรรมบริการของบุคลากรในแผนก	ทันที
15พย.65	เสนอแนะระบบบริการ	จากตู้รับเรื่องร้องเรียนผู้รับบริการเสนอขอให้มีระบบโอนเงินที่จุดจ่ายเงิน เนื่องจากผู้ป่วยบางครั้งไม่มีเงินสด หรือเงินสดไม่พอ หรือควรใช้ใบเสร็จอิเลคทรอนิกผู้รับบริการคิวยาว รอนานมากเพื่อจะจ่ายเงิน	1.รายงานหัวหน้าบริหารทราบ 2.นำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหาร	ภายใน 15 วัน
22พย.65	ระบบบริการ	ผู้ป่วยมาโรงพยาบาล ผู้ป่วยช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่มาช่วย ญาติต้องอุ้มผู้ป่วยขึ้นเตียงเอง	1.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกทราบ เพื่อปรับปรุงระบบ	ภายใน 1 วัน
22พย.65	เสนอแนะระบบบริการ	ผู้รับบริการเสนอแนะแผนกเวชระเบียน ควรมีจุดรอคิวสำหรับคุณแม่มือใหม่ (ที่พาทารกแรกเกิดมาตรวจ) เนื่องจากใช้เวลารอคอยนาน	1.แจ้งหัวหน้างานรับทราบเพื่อปรับปรุงระบบ	ภายใน 1 วัน
10 ธค.65	คุณภาพบริการ	จนท.ER แจ้งศูนย์ร้องเรียนว่าได้รับแจ้งจาก จนท.รพ.ยางสีสุราช กรณีญาติผู้ป่วยติดใจการรักษาของ รพ.พยัคฆ์ ที่มารักษาต่อเนื่อง 3 ครั้ง ทำให้เด็กแพ้ยาเพนิซิลินรุนแรง เป็นผื่นอักเสบทั้งตัว ต้องนอนรักษาแบบผู้ป่วยในที่ รพ.ศรีนครินทร์ เป็นเวลา 1 เดือน	1.รายงานผู้อำนวยการรับทราบ 2.ทีมสหวิชาชีพทบทวนการรักษา	ภายใน 1 วัน ภายใน 5 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
20กพ.66	พฤติกรรมบริการ	จากตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์เวร OPD วันอังคารออกตรวจแผนกทั่วไป เวลา 09.10 แพทย์พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้ป่วย พฤติกรรมไม่เหมาะม ขอให้ตักเตือน	1.รายงานผู้อำนวยการทราบ	ภายใน 1 วัน
20กพ.66	ระบบบริการ	จากตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ป่วยแผนก OPD รอตรวจภาคบ่ายนาน เวลา 14.00 ยังไม่มีแพทย์ออกตรวจ	1.แจ้งหัวหน้างานแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อปรับปรุงระบบงาน	ภายใน 5 วัน
27เมย66	ระบบบริการ	ผู้ป่วยแผนก OPD รอตรวจนานเกิน 30 นาที	1.แจ้งหัวหน้างานแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อปรับปรุงระบบงาน	ภายใน 5 วัน
27เมย66	พฤติกรรมบริการ	ญาติผู้ป่วยตึกอายุรกรรมร้องเรียนผ่านเพจ รพ. กรณีไม่พอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลเวรตึกอายุรกรรมพูดจาไม่เหมะสม ไม่ดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ	1.แจ้งหัวหน้าตึกอายุรกรรม 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
9 พค.66	คุณภาพบริการ	ญาติผู้ป่วยโรคเบาหวานหลังรักษาจาก รพ.มหาสารคามมีภาวะเนื้อตายที่ปลายมือปลายเท้า จนได้ตัดมือซ้าย ญาติผู้ป่วยติดใจการรักษาเนื่องจากระหว่างรักษาแพทย์ รพ.มค แจ้งว่าใช้ยาที่แรง เพื่อรักษาชีวิตผู้ป่วย แต่อาจมีผลต่อผู้ป่วยในด้านอื่น จึงมาปรึกษาเพื่อจะขอยื่น ม.41	1.ประสาน รพ.มค ให้ผู้ป่วยเพื่อขอยื่น ม.41 ที่ รพ.มหาสารคาม	ภายใน 3 วัน
16 พค66	คุณภาพบริการ	ญาติผู้ป่วยที่เสียชีวิตหลังจากฉีดวัคซีนโควิด ที่ รพ.ตำรวจ ตั้งแต่ พย.2564 มีอาการเจ็บหน้าอก เสียชีวิตระหว่างนำส่ง รพ.ตำรวจ เมื่อวันที่ 14 กพ. 65 จึงมาปรึกษาเพื่อขอชดเชยการเสียชีวิตจากวัคซีนโควิด	1.ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม ณ. วันฉีดวัคซีน 2.ประสาน สสจ.เพื่อขอทราบแนวทางเนื่องจากไม่มีเงินกู้เพื่อโควิดที่ใช้ชดเชยกรณีดังกล่าวแล้ว จังหวัดประสาน ปกส.ส่วนกลาง ให้ผู้ป่วยยื่นไปประกันสังคม และได้แจ้งญาติถึงแนวทางประสานพร้อมเบอร์โทรประกันสังคม	ภายใน 3 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
2 มิย.66	พฤติกรรมบริการ	ยายพาหลานที่มีอาการหายใจหอบ ไข้ไอ มา รพ.เวลาประมาณ 01.30 ถูกพยาบาลต่อว่าด้วยเสียงตะคอก ต่อว่าทำไมมาเวลานี้ ไม่ดูแลหลานดีๆ	1.แจ้งหัวหน้าแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
21 มิย.66	พฤติกรรมบริการ	แพทย์เวรเวลาญาติถามไม่พอใจพูดไม่เพราะ ญาติจึงร้องเรียนผ่าน QR Code	1.รายงาน ผอ.ตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
21 มิย.66	ระบบบริการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน ม.50(5) ยื่นเรื่องขอให้พิจารณาอำนวยความสะดวกประเมินความพิการผู้ป่วยติดเตียงที่บ้าน	1.ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า รพ.มีระบบรับรองความพิการกลุ่มติดเตียงที่บ้านแล้ว แต่เกิดปัญหาจากการสื่อสาร ทำความเข้าใจได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ทราบแล้ว และ ผู้ป่วยติดเตียงได้รับการประเมินเรียบร้อย	ภายใน 3 วัน
30 มิย.66	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรมพยาบาล OPD ผ่าน QR Code ไม่แจ้งขั้นตอนในการับบริการ ผู้ป่วยยื่นเอกสารให้ จนท.ไม่พูดจา ไม่แนะนำชี้แจง เมื่อสอบถามพูดจาไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ	1.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก 2.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน
11กค.66	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนเวรบ่าย 11 กค 66 พูดจาไม่ไพเราะ ชักสีหน้า	1.แจ้งหัวหน้าแผนกเวชระเบียน เพื่อสื่อสาร พัฒนาพฤติกรรมการบริการ	ภายใน 1 วัน
15 สค.66	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรมพยาบาล OPD พูดจาไม่ไพเราะ ผู้ป่วยมาขอใบส่งตัว แจ้งพยาบาลแจ้งให้ย้ายสิทธิ แจ้งว่า รพ.ช่วยอะไรไม่ได้ และให้หาเงินไปรักษาต่อเอง	1.งานประกันแก้ปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิการส่งต่อที่เป็นไปตามข้อบ่งชี้ได้ 2.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก 3.รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลตามแนวทาง	ภายใน 1 วัน