

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2564 - กุมภาพันธ์ 2565 ปีงบประมาณ 2565

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
27 ตค.64	คุณภาพบริการ (ม.41)	ได้รับความเสียหายจากการ รักษาผ่าตัดนิ้วในอุ้งน้ำติดด้วย ก๊อช ทำให้ต้องใช้เวลารักษา เป็นเวลานาน 44 วัน	1.ทีมรักษาทบทวน กระบวนการรักษา 2.ยื่นชดเชย ม.41	ภายใน 15 วัน
10 ธค.64	พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการโพสดีในเพจ ชุมชน คนพยุหะ เนื้อหาพูด จนท. แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินพูดจาเย้ย ปิดไฟนอน	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ 2.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงาน ทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแล พฤติกรรมบริการของ บุคลากร	ภายใน 5 วัน
13 มค.65	ระบบบริการ	จากได้รับเรื่องร้องเรียนเด็ก ผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่หก โมงเช้า ได้เข้ารับการรักษ ป่วยไม่มากว่า อยากให้แก้ไข การบริการให้เร็วขึ้น การ สื่อสารกับผู้ป่วยให้ชัดเจน คนไข้สับสน จึงทำให้ใช้ เวลานาน	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ อธิบายสื่อสารกับผู้ป่วย เพิ่มเติม	ทันที
8 กพ.65	ระบบบริการ พฤติกรรมบริการ	จากหนังสือร้องเรียน พี่สาวผู้ป่วยยื่นเอง ผู้ป่วยมีอาการคุกคามจะทำ ร้ายครอบครัว หลังเสพยาเสพ ติด ญาติปรึกษาแนวทางรักษ มา ที่ รพ.และได้รับคำแนะนำ จึงได้ขอความช่วยเหลือจาก ปลัดฝ่ายปกครองเพื่อควบคุม ตัวผู้ป่วยมา รพ.โดยให้ไป แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินตาม คำแนะนำ เพื่อจะได้ส่งต่อไป บำบัดรักษาต่อไป แต่เมื่อนำ ผู้ป่วยมาถึง แผนกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ให้ไป OPD แต่เมื่อไป แผนก OPD ก็แจ้งว่าเป็นคนไข้ ER คนไข้จึงต้องรออยู่ข้างเป็น เวลาเกือบ 1 ชั่วโมง คนไข้จึง หนีกลับบ้าน ญาติไม่สามารถ	1.งานร้องเรียน ประสาน ผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมแก้ปัญหา ประกอบด้วยงานจิตเวช/งาน ยาเสพติด /ER / OPD 2.ผู้เกี่ยวข้องช่วยประสาน ฝ่ายปกครองเพื่อขอให้ช่วยนำ ผู้ป่วยกลับเข้าสู่กระบวนการ รักษาอีกครั้ง	ทันที

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ชื่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
		ทำอะไรได้ จึงขอให้ รพ ปรับปรุงระบบการดูแลผู้ป่วย กลุ่มนี้ เพราะเมื่อนำผู้ป่วย มาถึง รพ.แล้วน่าจะมีแนวทาง รับไว้ที่ชัดเจน การนำผู้ป่วยมา รพ.ก็ลำบาก ต้องอาศัยฝ่าย ปกครองนำส่ง และได้ปรึกษา แนวทางการนำส่งจากแผนก จิตเวชของ รพ.มาก่อนถึง แนวทางปฏิบัติ แต่เมื่อมาถึง ไม่ได้เป็นตามที่แจ้ง		