



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๒/๐๕ ๑๕๖

วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ – ร้องเรียน
โรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2565 – พฤษภาคม 2566 ปีงบประมาณ 2566

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
12 ต.ค.65	คุณภาพบริการ ม.41	ผู้ปกครอง เด็กอนุบาล เทศบาลพศกภูมิพิสัย ร้องเรียนกรณีแผนกทันตกรรม ออกหน่วยทำฟันที่ โรงเรียน แล้วเด็กกลืนสำลีจากการทำ ฟัน หลังจากนั้น 5 วันมีอาการ อาเจียน ไม่ถ่าย ท้อง จนท.ที่ทำฟัน เพื่อสอบถามว่า ขณะทำฟันเด็กได้กลืนสำลี หรือก๊อส หรือไม่ แต่ จนท. พูดจาด้วยไม่สุภาพ 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
2 ธ.ค.65	พฤติกรรมบริการ	ผู้ปกครองเด็ก โทรเข้าเบอร์ โรงพยาบาล ร้องเรียน พฤติกรรมบริการของ กุมาร แพทย์ ที่ออกตรวจวันที่ 2 ธ.ค.65 เนื่องจากยายของ ผู้ป่วยพาหลานมาพบแพทย์ ตามนัด แต่ไม่ได้พบแพทย์ที่ นัดมา พบกุมารแพทย์ที่เป็น	1.รายงานผู้อำนวยการ รพ. 2.ผู้อำนวยการ รพ.แจ้งแพทย์ รับทราบและปรับปรุง พฤติกรรม	ภายใน 1 วัน

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลา แก้ไขปรับปรุง
		แพทย์เวรตรวจแทน แพทย์ ซักถามข้อมูลจากยายไม่พอใจ คำตอบ จึงดูและพูดตะคอก ยายที่ดูแล		
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
15พย.65	เสนอแนะระบบบริการ	จากผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการเสนอขอให้มีระบบ โอนเงินที่จุดจ่ายเงิน เนื่องจาก ผู้ป่วยบางครั้งไม่มีเงินสด หรือ เงินสดไม่พอ หรือควรใช้ ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการคิวยาว รอนาน มากเพื่อจะจ่ายเงิน	1.รายงานหัวหน้าบริหาร ทราบ 2.นำเข้าที่ประชุม กรรมการบริหาร	ภายใน 15 วัน
22พย.65	ระบบบริการ	ผู้ป่วยมาโรงพยาบาล ผู้ป่วย ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่ มาช่วย ญาติต้องอุ้มผู้ป่วยขึ้น เตียงเอง	1.แจ้งหัวหน้าแผนกผู้ป่วย นอกทราบ เพื่อปรับปรุง ระบบ	ภายใน 1 วัน
22พย.65	เสนอแนะระบบบริการ	ผู้รับบริการเสนอแนะแผนก เวชระเบียน ควรมีจุดรอคิว สำหรับคุณแม่มือใหม่ (ที่พา ทารกแรกเกิดมาตรวจ) เนื่องจากใช้เวลารอคอยนาน	1.แจ้งหัวหน้างานรับทราบ เพื่อปรับปรุงระบบ	ภายใน 1 วัน
10 ธค.65	คุณภาพบริการ	จนท.ER แจ้งศูนย์ร้องเรียนว่า ได้รับแจ้งจาก จนท.รพ.ยางสีสุ ราช กรณีญาติผู้ป่วยติดใจการ รักษาของ รพ.พยัคฆ์ ที่มา รักษาต่อเนื่อง 3 ครั้ง ทำให้ เด็กแพ้ยาลดอาการรุนแรง 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