



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพัยคหภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๘/๐๒/๕๕..... วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคหภูมิพิสัย

ตามที่กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔ และได้ดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องแล้วนั้น จึงขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
โรงพยาบาลพืชมณีพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์	ข้อร้องเรียน	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
23 ตค.63		รับเรื่องจาก เพจ รพ.ท่าแพล เพราะคางแตก มีนเมา เล็กน้อย โวยวายเพราะตกใจ ได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ จาก จนท.ผู้หญิง ในห้องฉุกเฉิน พุดจาไม่ให้เกียรติคนไข้ จะไม่ไปรักษาอีก แต่เห็นใจคนไข้รายอื่น ขอให้ปรับปรุง	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรที่ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
4 ธค.63		มารับบริการที่โรงพยาบาล เวลา 21.00 จนท.เปลต่อว่าคนไข้ ไม่ประทับใจ ควรปรับปรุง	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และหัวหน้างานที่รับผิดชอบเวรเปลทราบเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรที่ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
9 มค.64		การพุดจาของเจ้าหน้าที่ดูไม่อยากบริการคนไข้ อยากให้พุดจาเพราะๆกับคนไข้ เหมือนวันไปขอบริจาคผ้าป่า มีคนคอมเม้นผ่านโซเชียลก็รับไม่ได้ จนท.บอกคนไข้ สวมหน้ากากอนามัยแต่จนท.ไม่สวม ผาก ผอ.รพ. กำกับดูแลด้วย	1.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของบุคลากรในแผนก และกฏระเบียบการสวมหน้ากากอนามัยในสถานพยาบาล	ประชุม กรรมการบริหาร
14 มค.64		ห้องบัตร ให้อินรอนานเป็นชั่วโมง พอไปถาม บอกให้ไปรออีกฝั่ง	1.แจ้งหัวหน้างานห้องบัตร 2.ใช้เครื่องเสียงสื่อสารให้ผู้ป่วยได้ยินชัดเจน 3.จัดทำขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ติดให้ผู้รับบริการเห็นหน้าห้องทำบัตร	ภายใน 5 วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567 ปีงบประมาณ 2567

วันที่	ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์	ข้อร้องเรียน	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
25 มค. 64		ผู้ป่วยมา รพ.เอง พร้อมหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรมตอบ แจ้งว่าเคยมาขอเอกสารรับรองความพิการด้านการได้ยิน และการมองเห็น ที่ รพ. แต่ไม่ได้ เลยร้องไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	1.งานประกันสุขภาพรับเรื่องและประสานให้ตรวจรับรองความพิการใหม่ ซึ่งพบว่าจะต้องส่งตัวไป รพ.มค เพื่อประเมินการได้ยิน และสายตา 2. OPD ได้จัดทำใบส่งตัวให้ 3.งานประกัน แจ้งศูนย์ดำรงธรรมเรื่องคนไข้จะต้องถูกส่งไป รพ.มค.	ทันที
1 กพ.64		ผ.พอกไตที่คลินิกเอกชนศูนย์ไตเทียมพศกภูมิฯ มีปัญญาค่าใช้จ่าย ต้องจ่ายครั้งละ 1,500 บาท จึงทำหนังสือไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ศูนย์ดำรงธรรมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มา รพ.	1.ประสานแผนกไต ของ รพ.เพื่อขอข้อมูลขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยไตวาย 2.ประสาน รพ.มค นัดวันให้ผู้ป่วยเข้าระบบการประเมินล้างไตทางหน้าท้อง 4.ประสาน รพ.สต.ดอนหลี่ เพื่อช่วยประเมินบ้านผู้ป่วย 2.รพ.มค นัดเข้าคลินิก 19 กพ64 5.จัดทำใบส่งตัวให้ผู้ป่วยไป รพ.มค 6.รายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ	ทันที
19 กพ64		ร้องเรียนผ่าน เพจ รพ. ให้ปรับปรุงนิสัยคนงานผมยาวๆผิวไม่ขาวหน้าเคาเตอร์ทัศนกรรม หน้าบูต ชักสีหน้า พูดจาไม่ดี ถามไม่ตอบต้องให้คนอื่นในห้องมาตอบแทน เสียภาพพจน์แผนก	1.แจ้งให้หัวหน้าแผนกทัศนกรรม เพื่อช่วยกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของบุคลากรในแผนก	ทันที
24 กพ. 64		โทรมาร้องเรียน เรื่องไม่มีเปลมาช่วยรับ ส่งคนไข้ ช่วงเวลาประมาณ 16.00 น คนไข้นอนรถเข็น จะกลับบ้านไม่มีเปลช่วยพยุงขึ้นรถ ญาติที่มาด้วยมีแต่ผู้หญิง ลำบากมาก รถ refer ที่ขับมาส่งผู้ป่วยก็บีบแตรให้รีบขับรถ	1.เขียนรายงานความเสี่ยงในระบบ 2.แจ้งหัวหน้างาน OPD และผู้เกี่ยวข้อง 3. OPD จัดทบทวนความเสี่ยงเพื่อวางระบบเวรเปล ช่วงเวลารอต่อเวร เทียงป่วย	ภายใน 5 วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
โรงพยาบาลพืชมณีพิสัย เตือน ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์	ข้อร้องเรียน	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
3 มีค.64		ผู้ป่วยร้องเรียนคุณภาพการรักษา มีสิ่งแปลกปลอมตกค้างในแผลผ่าตัด ผ่าตัด ผ่าตัด 15 กค.63 ล้างแผล เพราะมีแผลซึ้มาตลอด วันที่ 2 มีค 64 พบมีก้อนขโพล่งออกมาจากแผล ผ่าตัด จึงมา รพ.และร้องเรียน คุณภาพบริการ และขอค่าชดเชย	<ol style="list-style-type: none"> 1.รายงานผู้อำนวยการ 2.ลงเยี่ยมผู้ป่วยที่ตึกนรีเวช 3.รับฟังความรู้สึก และความต้องการของผู้ป่วย 4.ประชุมทีม PCT ที่เกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย 5.นัดหมายพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ 6.สรุปผลการเจรจาให้ค่าชดเชย 7.ลงเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน 	ทันที ให้แล้วเสร็จได้ข้อสรุปการดูแลผู้ป่วยภายใน 10 วัน