



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๑๓ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง จึงขออนุมัตินำเอกสารดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล www.chomthonghospital.go.th รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายณัฐวุฒิ ใจชมชื่น)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายสัมพันธ์ ก่องเงิน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๖-ต.ค.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ท้องยากกับการเงินอยู่ไกลกัน ทำให้ไม่สะดวก ในการรับยา สำหรับผู้ป่วยที่ไม่มีญาติมาด้วย	ประสานผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบและ ดำเนินการแก้ไข	๑๐/๑๐/๒๕๖๓
๒	๘-ต.ค.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่อง ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ห้องยาทำงานช้ามาก พูดไม่ ไพเราะและไม่สุภาพ	แจ้งหัวหน้าเภสัชกรรม เพื่อนำไปปรับปรุง พฤติกรรมบริการ	๙/๑๐/๒๕๖๓
๓	๑๖-ต.ค.-๖๓	ไปรษณีย์	พฤติกรรมบริการของ แพทย์	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากไปรษณีย์ ญาติพาแม่อายุ ๘๗ ปี มาตรวจที่คลินิกกระดูก นพ. นทีนารอด พูดเสียงดัง"ผมไม่ใช่หมอสูติ" ไม่รับฟัง อาการ ความต้องการของผู้ป่วย ไล่ให้ไปตรวจกับหมอ สูติ และบอกให้พยาบาลว่านัดคิวต่อไปให้ไปตรวจกับ แพทย์ท่านอื่น	แจ้งประธานองค์กรแพทย์ ช่วยตักเตือน พฤติกรรมบริการ ของแพทย์ท่านนี้ต่อไป	๑๗/๑๐/๒๕๖๓
๔	๓-พ.ย.-๖๓	ไปรษณีย์	พฤติกรรมบริการของ แพทย์	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากไปรษณีย์ นางเพ็ญประภา พามาตรวจกับแพทย์ อายุรกร กรรม ไม่พอใจแพทย์ เนื่องจากคำพูด คำถามเสียงดัง และน้ำเสียงไม่ดี ไม่ได้แสดงความเป็นผู้มีวุฒิภาวะ จรรยาบรรณในวิชาชีพ	ประสานคุณเพ็ญประภา รับทราบข้อมูล โดยผู้ร้องขอปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ยุติ เรื่อง แจ้งผอ./ประธานองค์กรแพทย์ นำไป ปรับปรุงพฤติกรรมต่อไป	๕/๑๑/๒๕๖๓
๕	๓-พ.ย.-๖๓	Face book	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Face book ระบบบริการที่ OPD ล่าช้า	งานประกันสุขภาพ ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา	๓/๑๑/๒๕๖๓
๖	๑๐-พ.ย.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจากอุบัติการณ์ ดังนี้ เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมมาทำงานช้า รอจนถึงบ่าย โมงครึ่งยังไม่มาทำงาน	งานประกันสุขภาพหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อปรับปรุงระบบบริการ	๑๑/๑๑/๒๕๖๓

๗	๑๗-พ.ย.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องคลอด พุดจาไม้ดี บริการไม่ดี หัวเราะ เยาะใส่ผู้ป่วย	ประสานหัวหน้าตึกนอนเพื่อตักเตือนและ ปรับปรุง พฤติกรรมบริการ	๑๘/๑๑/๒๕๖๓
๘	๔-ธ.ค.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลพุดไม้ไพเราะ	ประสานหัวหน้างานจักษุตักเตือนและ ปรับปรุง พฤติกรรมบริการ	๔/๑๒/๒๕๖๓
๙	๖-ธ.ค.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	ระบบบริการ	เก้าอี้ มีไม่เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติที่มาทำการ ตรวจรักษา	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มจำนวนที่นั่ง ให้กับผู้มารับบริการ	๖/๑๒/๒๕๖๓
๑๐	๗-ธ.ค.-๖๓	ผู้รับ ความ คิดเห็น	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน พุดจาไม้ไพเราะ	แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ให้ ตักเตือนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	๗/๑๒/๒๕๖๓
๑๑	๑๒-ธ.ค.-๖๓	Face book	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลพุดกับผู้ป่วย แบบไม่มีใจในการให้บริการ บ่น ต่อหน้าผู้ป่วยและแสดงพฤติกรรมบริการที่ไม่ดี	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อตักเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาล	๑๒/๑๒/๒๕๖๓
๑๒	๒๓-ธ.ค.-๖๓	Face book	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลพุดกับผู้ป่วย โดยใช้น้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตรและ เสียงดัง	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อตักเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาล	๒๓/๑๒/๒๕๖๓
๑๓	๒๗-ธ.ค.-๖๓	Face book	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่พุดกับผู้ป่วยโดยใช้น้ำเสียงไม่เป็นมิตรและ เสียงดัง	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อตักเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ท่านนี้	๒๗/๑๒/๒๕๖๓
๑๔	๓๐-ธ.ค.-๖๓	Face book	ระบบบริการ	สถานที่ตรวจคลินิก NCD คับแคบ ไม่สามารถเว้น ระยะห่างตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข เสี่ยงต่อ การติดเชื้อโควิด อยากให้จัดระบบการนัดผู้ป่วย รวมถึงรถเข็นมีความชำรุด	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดสถานที่ให้ ปลอดโปร่ง และแจ้งหัวหน้างาน NCD เพื่อ จัดระบบนัดให้ผู้ป่วยไม่แออัด	๒/๑/๒๕๖๔
๑๕	๑๔-ม.ค.-๖๔	Face book	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ซักประวัติชั้นล่าง ใช้น้ำเสียงพุดกับคนไข้ไม่ดี	แจ้งหัวหน้า OPD เพื่อตักเตือนพฤติกรรม เจ้าหน้าที่ ท่านนี้	๑๔/๑/๒๕๖๔

๑๖	๒๓-ม.ค.-๖๔	ไปรษณีย์	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลหน้าห้องตรวจสูตินรีเวชกรรม มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อญาติผู้ป่วย	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อตักเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาล	๒๓/๑/๒๕๖๔
----	------------	----------	----------------	---	--	-----------