



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

กสิ

(นายณัฐวุฒิ ใจชมชื่น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทรงปิ/อนุมัติ

(นายสัมพันธ์ ก่องเงิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๕-เม.ย.-๖๕	โทรศัพท์	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์โควิด	ญาติ โทรมาประสาน อยากทราบรายละเอียดเกี่ยวกับอาการโควิดกับเจ้าหน้าที่ รพ.แต่พอซักถามก็ไม่ได้คำตอบ ได้แต่บอกว่า แล้วแต่ แม่ค่อนข้างกังวลอาการของลูก เจ้าหน้าที่ไม่ชี้แจงและพูดจาไม่ไพเราะ	ประสานหัวหน้า OPD เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๗/๔/๒๕๖๕
๒	๒๗-เม.ย.-๖๕	จดหมาย	พฤติกรรมบริการ	เนื่องจากวันที่ ๒๖ เม.ย.๖๕ ประธาน อสม. หมู่ ๑๒ ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่ รพ.เพื่อติดตามอาการผู้ป่วยโควิด ๑๙ ที่รักษาที่บ้าน ซึ่งผู้ป่วยเป็นเจ้าหน้าที่ รพ.จอมทอง เพื่อเก็บภาพถ่าย ใช้ประกอบการรักษาและเบิกค่าใช้จ่าย แต่ไม่ได้รับความร่วมมือ กลับถูกโพสข้อความบนโซเชียล ดุหมิ่นเหยียดหยาม	๑.แจ้งหัวหน้างานสอบถามรายละเอียดและปรับปรุงพฤติกรรมบริการและ ให้ จนท.คนดังกล่าว ขอโทษ ประธาน อสม. ๒.ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ให้ดำเนินการตามขั้นตอน	๓๐/๔/๒๕๖๕
๓	๒๘-เม.ย.-๖๕	Face book	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้อง X Ray	เจ้าหน้าที่ห้อง X-Ray คอมพิวเตอร์ ชื่อ นุ้ย พูดแทรกขึ้นในระหว่างที่คุยกับเจ้าหน้าที่อีกคน พูดจาไม่ไพเราะมาก ใส่อารมณ์ น้ำเสียงที่คนฟังแล้ว รู้สึกแย่มาก ไม่มีมารยาทมาก การทำงานบริการช่วยเหลือผู้ป่วย ควรจะมีจิตสำนึก มันทำให้ รพ.ดูแย่มากด้านการบริการ และควรอบรมบุคคลากร	โทรประสานผู้ร้อง เพื่อสอบถามข้อมูล และแจ้งหัวหน้างาน X-Ray เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่และขอโทษแทนผู้ให้บริการในวันนั้น	๒/๕/๒๕๖๕
๔	๒๘-เม.ย.-๖๕	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ญาติ โทรสอบถามอาการผู้ป่วยที่ติดโควิด พยาบาลบนตึกให้ข้อมูลไม่ชัดเจน แจ้งญาติอาการผู้ป่วยดีขึ้น พอเช้าวันรุ่งขึ้นโทรแจ้งญาติว่าผู้ป่วย เสียชีวิต ซึ่งทำให้ญาติทำใจไม่ได้ เนื่องจากโทรมาสอบถามอาการวันก่อน ว่าผู้ป่วยอาการดีขึ้น	แจ้ง หัวหน้าตึกโควิด เพื่อปรับปรุงระบบบริการและการแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงอาการของผู้ป่วย ที่ถูกต้องให้ญาติทราบ	๒/๕/๒๕๖๕

๕	๑๗-พ.ค.-๖๕	โทรศัพท์	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสลายนิ่ว	ผู้ร้องเรียนได้โทรศัพท์ สอบถามเรื่องการให้บริการของห้องสลายนิ่ว เนื่องจากว่ามารดาป่วยต้องได้รับการรักษาที่ห้องสลายนิ่ว จึงได้โทรสอบถามเรื่องวัน/เวลา ผ่านโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แสดงน้ำเสียงที่ไม่พึงพอใจ และได้คำตอบไม่ชัดเจน	แจ้งผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน ตักเตือนเจ้าหน้าที่ให้ปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการ ให้ดีกว่าเดิม	๑๘/๕/๒๕๖๕
๖	๓-ก.ค.-๖๕	Face book	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ตึก VIP	เจ้าหน้าที่ตึกพิเศษ VIP พุดจาไม่ไพเราะ ไม่มีมารยาทในการพุดจา	แจ้งหัวหน้าตึกพิเศษ VIP เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมและได้กล่าวโทษไปแล้ว	๓/๗/๒๕๖๕
๗	๒๖-ก.ค.-๖๕	Face book	ระบบบริการและพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ OPD และ OR	ญาติร้อง ผู้ป่วยมาทำ EGD ตามนัด โดยระหว่างการทำ EGD ทางเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ป่วยและญาติ แจ้งว่าได้ถูกเจ้าหน้าที่ OR ๒-๓ คน ต่อว่าเรื่องการรับประทานอาหารมา "ไม่รู้หรือว่าเครื่องที่ทำราคาเป็นแสน" จึงทำให้ญาติเกิดความไม่พอใจ กับพฤติกรรมบริการ	๑.ปรับปรุงระบบบริการตั้งแต่ OPD แจ้งญาติและผู้ป่วยให้ชัดเจน เรื่องการงดน้ำ งดอาหารก่อนมาตามนัด ที่ รพ. ๒.ปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการ	๒๗/๗/๒๕๖๕
๘	๒-ส.ค.-๖๕	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	ผู้ป่วย ร้องเรียนมาตรวจคลินิกกระดูก ได้รับใบสั่งยาเข้าตรวจเสร็จตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๕ น.แต่ได้ใบสั่งยาเพื่อมารับยา เวลา ๑๑.๕๕ น.	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อจัดระบบการให้บริการ เป็นระบบมากยิ่งขึ้น	๔/๘/๒๕๖๕
๙	๘-ส.ค.-๖๕	อุบัติการณ์	สิ่งแวดล้อม	ผู้ป่วยได้รับผลกระทบ จากกลิ่นไก่อ่าง ๕ ดาว บริเวณคลินิกเบาหวาน ขอให้ทางร้านปรับปรุง	แจ้งคณะกรรมการ ENV เพื่อตรวจสอบและแจ้งร้านไก่อ่าง ๕ ดาว	๙/๘/๒๕๖๕