



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๓/ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายทสร รูปสว่าง)
นายแพทย์ชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายชาญชัย พจมานวิฑู)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๕-ต.ค.-๖๖	Face book	ระบบบริการ	แจ้งปัญหาการบริการตอนเช้า ของผู้ป่วยที่รอคิววัด ความดันโลหิต เครื่องมีปัญหาบ่อยครั้ง ทำให้คนไข้ ต้องวัดความดันซ้ำหลายๆครั้ง ต้องยืนรอนานสุดๆ ✓	๑.ประสานผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบว่าได้นำ เรื่อง เข้าที่ประชุมรับทราบแล้ว ๒.แจ้งหัวหน้า OPD เพื่อปรับปรุงระบบ บริการ	๖-ต.ค.-๖๖
๒	๒๐-ต.ค.-๖๖	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	รับแจ้งปัญหาจากชุมชน ไปรับบริการห้องฟัน และ ได้รับคิวจากจุดประชาสัมพันธ์ แล้วไปรอที่ห้องฟัน เพื่อชุดหินปูน ใช้ระยะเวลาารอนาน ๒ ชม.จนท.มา แจ้งคิวเต็ม ควรจะมีบอกคิวการให้บริการที่ชัดเจน ✓	ประสานผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบว่าได้มีการ นำเรื่องแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม และ มีแนวทางปรับปรุงระบบบริการ	๒๔-ต.ค.-๖๖
๓	๒๓-ต.ค.-๖๖	websites	พฤติกรรมบริการ	คนไข้นอน รพ.ชั้น ๔ ตึกสิริภูมิ เมื่อวันที่ ๒๑ ต.ค.๖๖ คนไข้ได้ย้ายมาจากตึกเก่า แต่ญาติไม่ได้อยู่ด้วยจึงไม่รู้ ได้สอบถามพยาบาลเวรท่านหนึ่งสวย หุ่นดีมาก ใส่ แว่นตา คำตอบที่ได้คือ พุดจาไม่ดี ทำสีหน้าไม่พอใจ แล้วพุดด้วยน้ำเสียงแข็งๆ ว่าญาติถาม ๒ รอบแล้วนะ เลยเดินไปสอบถามพยาบาลเวรชั้น ๒ ซึ่งพุดจา ไพเราะมาก ขอชื่นชมพยาบาลชั้น ๒ ✓✓✓	งานประกันสุขภาพ ประสานหัวหน้าตึก สิริภูมิชั้น ๔ รับทราบปัญหาและปรับปรุง พฤติกรรมบริการ	๒๖-ต.ค.-๖๖
๔	๒๕-ต.ค.-๖๖	สสจ.	พฤติกรรมบริการ	ได้รับเรื่องร้องเรียน รพภ ๒ ราย รายแรกเป็นคนไข้ตก จากที่สูง จะขึ้นทางลาดเรียก รพภ แต่ไม่สนใจมัวแต่ ก้มดูโทรศัพท์ อีกรายเป็นคนไข้เจ็บหน้าอกหายใจ เหนื่อย เรียก รพภ ไม่สนใจ จึงต้องมาส่งตรงคัดกรอง	แจ้งหัวหน้าภาระกกิจอำนวยการ เพื่อหาแนว ทางการแก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และได้รับสั่งการให้ย้ายป้อมยาม	๒๖-ต.ค.-๖๖

๕	๗-พ.ย.-๖๖	Face book	พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ	<p>๑. ทำไมระบบการบริการของโรงพยาบาลถึงไม่จัดระบบการคัดกรองคนไข้ เข้าใจว่าคนไข้เยอะและเป็นโรงพยาบาลของรัฐ แต่ถ้าเราจัดการระบบให้ดีขึ้นก็น่าจะดีกว่านี้เช่น จุดคัดกรอง การวัดความดัน น้ำหนักรอบเอว</p> <p>๒.เสียงเรียกคิวจากระบบคอมพิวเตอร์ หรือให้ดูหน้าจอบางคนเขาก็ไม่เข้าใจโดยเฉพาะผู้สูงอายุ บางทีการใช้ไมโครโฟนประกาศเรียกชื่อ มันก็ไม่ได้ยิน</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่และพยาบาลหน้าห้องตรวจ บางคนพูดเรียกชื่อคนไข้ ซึ่งเสียงมันแทบจะไม่ได้ยิน เสียงเบา คนไข้ที่เขานั่งแถวหลังๆ เขามักจะไม่ได้ยิน</p> <p>๔.ในระบบการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรจะมีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ ว่างานบริการหัวใจของงานบริการคืออะไร คุณพร้อมทำงานใหม่ ไปโรงพยาบาลแทบจะทุกครั้งมักจะเจอเรื่องแบบนี้ตลอดที่เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ตะคอกใส่คนไข้ และญาติ</p>	<p>๑.ทบทวนแก้ไขแนวทางให้มีระบบที่รองรับปัญหาดังกล่าว เช่น กำหนดจุดนั่งพักรอ ตรวจซ้ำและกำหนดเวลาเรียกซ้ำโดยไม่ต้องเข้าคิวใหม่</p> <p>๒.เนื่องจากน้องตรวจติดกันหลายห้อง มีการเรียกพร้อมกันหลายๆที่ รวมทั้งเสียงเรียกดังไม่พอ ทำให้เกิดปัญหาการเรียกแล้วไม่ได้ยิน ทาง รพ.จะนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการแก้ไขต่อไป</p> <p>๓.เนื่องจากน้องตรวจติดกันหลายห้อง มีการเรียกพร้อมกันหลายๆที่ รวมทั้งเสียงเรียกดังไม่พอ ทำให้เกิดปัญหาการเรียกแล้วไม่ได้ยิน ทาง รพ.จะนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการแก้ไขต่อไป</p> <p>๔.ปัญหาพฤติกรรมบริการของบุคลากรเป็นปัญหาหนึ่งที่ทางโรงพยาบาลได้ตระหนักและมองเห็นปัญหามานาน ได้พยายามป้องกัน แก้ไข ปรับปรุง รวมทั้งมีการฝึกเดือนบุคลากรที่ทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม</p>	๓๐-พ.ย.-๖๖
๖	๑๓-พ.ย.-๖๖	Face book	ระบบบริการ	<p>ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการ เข้ารับบริการ ตั้งแต่เวลา ๓ ชั่วโมงมาถึงสี่สิบโบนัด แต่ รพ. เปลี่ยนระบบให้สแกนเข้าคิวลำดับที่ ๓๐ แต่สรุปว่า สแกนผิดจุดตรวจ ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำ จึงต้องไปเข้าคิวใหม่อีกรอบ</p> <p style="text-align: center;">๑</p>	<p>แจ้งหัวหน้า เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ให้อธิบาย คนไข้ตอนออกโบนัด ให้เข้าใจเรื่องเวลา, การรับคิว และการจัดทำ Flow</p>	๑๕-พ.ย.-๖๖

๗	๑๕-พ.ย.-๖๖	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	ผู้ป่วย เข้ารับบริการคลอดบุตรและจะใช้สิทธิ บุตร อสม.ในการลดหย่อนค่าห้องพิเศษ แต่ผู้ป่วยใช้สิทธิ ชำระเงิน ซึ่งมีความข้องใจว่าทำไมต้องจ่ายเงินเอง ทั้งหมด ไม่สามารถลดหย่อนค่าห้องได้	งานประกันสุขภาพ ชี้แจงกับผู้ป่วยเรื่องสิทธิ การรักษาพยาบาล และชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ ผู้ป่วยและญาติรับฟังเข้าใจปัญหา	๑๕-พ.ย.-๖๖
๘	๑๕-พ.ย.-๖๖	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	วันที่ ๑๔ พ.ย.๖๖ ผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดข้อเข่าและ Admit ที่ตึกกระดูก ชั้น ๓ พนักงานทำความสะอาด ได้เหยียงไม้ค้ำยันเกือบโดนคนเฝ้าไข้ ด้วยความไม่ พอใจและคำตำหนิต่างๆ ไม่เหมาะสม ควรควรไป จัดการอารมณ์อารมณ์ตนเองก่อน	งานประกันสุขภาพ แจ้งหัวหน้าแม่บ้านเพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่	๑๖-พ.ย.-๖๖
๙	๑๗-พ.ย.-๖๖	Face book	พฤติกรรมบริการ	ได้รับเรื่องร้องเรียน จนท.ห้องบัตร เนื่องจากพุดจาใส่ อารมณ์มาก ไร้มารยาท ทำสีหน้าไม่พอใจ	ติดตั้งไมโครโฟน เพื่อที่จะได้ลดปัญหาเรียก คนไข้ ไม่ได้ยินชื่อ เนื่องจากในห้องบัตรเป็น ห้องกระจกเรียกคนไข้ไม่ได้ยิน	๑๙-พ.ย.-๖๖
๑๐	๑๗-พ.ย.-๖๖	Face book	ระบบบริการ	ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีรอกยาจากห้องจ่ายยา ผู้ป่วย ใน ระยะเวลาารอคอยนาน	แจ้งหัวหน้างานเภสัชกรรม ผู้ป่วยใน ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	๑๙-พ.ย.-๖๖
๑๑	๑๘-ธ.ค.-๖๖	websites	ระบบบริการ	ห้องเจาะเลือด ควรมีช่องสำหรับเจาะเลือดเพิ่มมาก ขึ้นคิวเจาะเลือดไม่ช้าแต่ไม่ทันกับผู้มาใช้บริการ ไม่มีที่ ยืน	แจ้งหัวหน้างานชั้นสูตร และมีการปรับปรุง ใกล้เสร็จแล้ว	๑๕-ม.ค.-๖๗
๑๒	๒๐-ธ.ค.-๖๖	websites	ระบบบริการ	หออผู้ป่วยรวม ควรมีมาตรการสำหรับการดูแลผู้ป่วยที่ เสียงดัง โวยวาย ทำให้การพักผ่อนของผู้ป่วยรายอื่น ไม่เพียงพอ มีผลต่อการรักษาและการฟื้นตัว	แจ้งหัวหน้าพยาบาล คณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน	๒๒-ธ.ค.-๖๖
๑๓	๑๑-ม.ค.-๖๗	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยมีนัดเจาะ HCT ในระหว่างเจาะเลือดผู้ป่วย ร้องไห้ งอแง ด้วยความหวาดกลัว จนท.ห้องเจาะเลือด ได้ช่วยกันจับผู้ป่วย ไม่นิ่ง มารดาผู้ป่วยอ้างว่า เจ้าหน้าที่ที่จับตัวน้อง ได้แสดงกิริยาตะคอกและทำสี หน้าไม่พอใจ	แจ้งหัวหน้างานชั้นสูตร	๑๕-ม.ค.-๖๗

๑๔	๓๑-ม.ค.-๖๗	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	คนเซ็นเปล ชื่อจิตร เซ็นเปลไปห้องหัวใจ ทาง พยาบาลบอกให้เซ็นไปเจาะเลือดไม่ยอมเซ็น และ สะบัดหน้าออกไป	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน	๒-ก.พ.-๖๗
๑๕	๑๙-ก.พ.-๖๗	Face book	พฤติกรรมบริการ	จนท.ห้องจ่ายยา มาทำงานเกือบ ๙.๐๐ น.ซึ่งคุณแม่ ห้อง งดน้ำงดอาหาร เพื่อตรวจหาค่าน้ำตาลในเลือด ๔ รอบ แต่เจ้าหน้าที่มาถึงยังต้องมาจัดการตัวเอง แต่งตัว จัดโต๊ะและคำพูดหรือการกระทำที่ทำเหมือนส่งๆ พูด ไม่ดี ไม่ไพเราะ	แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	๒๑-ก.พ.-๖๗
๑๖	๑๕-มี.ค.-๖๗	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลห้องฉีดยา ไม่ทราบชื่อ นามสกุล ยานะโส ปฏิบัติกับคนไข้ได้แย่มาก พูดจาไม่ไพเราะทำหน้าที่บั้งตึง มีสิทธิตะคอกใส่คนไข้ห่อ และยิงคนไข้เป็นผู้สูงอายุ อาจทำให้อันตรายขึ้นกว่าเดิม ขอตำหนิการทำงาน และการปฏิบัติตัวเพื่ออยากให้นำไปปรับปรุงจะได้ไม่ เกิดขึ้นกับคนไข้คนอื่น	แจ้งหัวหน้า OPD และกรณีที่ได้พูดคุย ตักเตือนแล้ว รวมทั้งทบทวนด่านหน้าทั้งหมด	๑๕-มี.ค.-๖๗

กช