



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/..... วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายณัฐวุฒิ ใจมชื่น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายสัมพันธ์ ก่องเงิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๑๔-ต.ค.-๖๔	Face book	พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Face book เจ้าหน้าที่ห้องบัตร พุดจาไม่ดี พุดจาไม่ไพเราะ กระแทกเสียงและทำอารมณ์เสียใส่ ตลอดเวลา	ประสานหัวหน้ากลุ่มงานให้รับทราบและ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ต่อไป	๑๕/๑๐/๒๕๖๔
๒	๖-พ.ย.-๖๔	Face book	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Face book เนื่องจากผู้ร้อง ได้พามาเข้ามารับบริการ รพ. จอมทอง ตั้งแต่ ๖ โมงเช้า ด้วยอาการหอบหืดกำเริบ รอจนถึงบ่ายสามโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานมาก จึง ได้ไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่กลับบอกว่าลิ้ม เรียกคิว สักพักก็มีเจ้าหน้าที่ นำยามาเชื้อและยาแก้ไอ สรุปคือรอทั้งวันได้ แคยา ๒ ตัว	ทีมใกล้เคียงได้โทรติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อ สอบถามข้อเท็จจริงและได้กล่าวขอโทษผู้ร้อง และนำมาปรับปรุงระบบบริการ	๘/๑๑/๒๕๖๔
๓	๑๙-พ.ย.-๖๔	Face book	ระบบบริการ	งานประกันสุขภาพได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Face book ผู้ร้องเรียนได้เข้ารับการฉีดวัคซีน และได้เข้าไป สอบถามบุคลากร โต๊ะจุดที่ จนท.บริการ ๓ คน พุดจา ไม่ไพเราะ/ไม่เหมาะสม กิริยาท่าทาง ไม่กับการทำ อาชีพนี้	งานประกันสุขภาพ ประสานหัวหน้าทีมฉีด วัคซีน ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และหา แนวทางการแก้ไขปัญหา	๒๒/๑๑/๒๕๖๔
๔	๒๙-ธ.ค.-๖๔	อุบัติเหตุ	ระบบบริการ	ผู้ร้องเรียน ได้ประสานรถไปรับผู้ป่วย ชื่อนายมนัส ม. ๑๑ ต.ช่วงเปา ที่เส้นเลือดในสมองแตก ซึ่งรถ รพ.ออก รับช้า ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต	พญ.จิรัชญา ได้ชี้แจงกับญาติผู้ป่วย และคุณ เพชรรา ประสานกำนัน ม.๑๑ ต.ช่วงเปา ยุติ เรื่อง	๓๐/๑๒/๒๕๖๔
๕	๑๘-ก.พ.-๖๕	อุบัติเหตุ	ระบบบริการ	ผู้ร้องเรียน เรื่องระบบบริการ ที่นั่งเฉพาะสำหรับ พระภิกษุสงฆ์ ควรจะมีจุดบริการที่ชัดเจน เช่น เก้าอี้นั่งรอ การบริการช่องสำหรับ พระภิกษุสงฆ์ และไม่ควรเกินเวลาฉันเพล	แจ้งทีม เพื่อปรับปรุงพื้นที่สำหรับ พระภิกษุ บริเวณชั้น ๒ ตึกหลวงพ่อวิริยัง	๒๑/๒/๒๕๖๕

๖	๑๘-ก.พ.-๖๕	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	ผู้ร้องเรียน ได้พาญาติ คุณปริศนา ทานวล เข้ารับการ รักษาและได้ยื่นเอกสารเพื่อรับยา ห้องเบอร์ ๑๔ นั่ง รอนานมากเกือบ ๑ ชม.โดยจากที่ไม่มีคนใช้(เวลา ๑๗.๑๐น.) จนถึงมาคนใช้มารับยาเรื่อยๆ แต่ยังไม่ได้รับยา จึงได้ไปติดต่อสอบถาม จนท.ไม่ทราบว่าการ บริการ ในการจัดยาเป็นแบบไหน ถึงให้คนที่มาที่หลัง รับยาก่อน	โทรประสานผู้ร้องเรียนแล้ว และแจ้ง หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม เพื่อนำไป ปรับปรุงระบบบริการ และผู้ร้องยังขอบคุณ มายังผู้ประสานงานที่ดูแลและใส่ใจ	๒๓/๒/๒๕๖๕
๗	๒๑-ก.พ.-๖๕	อุบัติการณ์	สิ่งแวดล้อม	พบผู้ป่วย ติดในห้องน้ำผู้พิการข้างห้องตา เนื่องจาก ห้องน้ำผู้พิการ ไม่มีตัวล็อคเป็นแบบพลิก	แจ้งทีม ENV เพื่อปรับปรุงแก้ไข	๒๘/๒/๒๕๖๕
๘	๘-มี.ค.-๖๕	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	มีการโพสร้องเรียน จุดบริการผู้ป่วยนอก นำสินค้ามา ขายในเวลาทำงาน	ประสานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและระบบบริการ ของเจ้าหน้าที่	๙/๓/๒๕๖๕