



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๓/ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง จึงขออนุมัตินำเอกสารดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล [www.chomthonghospital.go.th](http://www.chomthonghospital.go.th) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายทสร รูปสว่าง)  
นายแพทย์ชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นางลดาวรรณ หาญไพโรจน์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๖-เม.ย.-๖๗	Face book	พฤติกรรมบริการ	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ ที่ใช้วาจาตะคอก เสียงดังใส่ผู้ป่วย เนื่องจากช่วงนั้นผู้ป่วยบ่นร้อน	๑.ประสานผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบว่าได้นำ เรื่อง เข้าที่ประชุมรับทราบแล้ว ๒.แจ้งคุณปริยานุชรับทราบ และแจ้งต่อ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อปรับปรุง ระบบบริการ	๒๙-เม.ย.-๖๗
๒	๓๐-เม.ย.-๖๗	Face book	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกห้องตา ทำการตรวจวัด สายตา พบพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่แย้	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อตักเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	๓-พ.ค.-๖๗
๓	๑๗-มิ.ย.-๖๗	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	ญาติร้องเรียน พบผู้ป่วยที่มีอาการอาหารเป็นพิษ ๑ ราย Admit PICU และ PED จากการสอบสวนโรค พบว่า ก่อนที่จะมีอาการอาหารเป็นพิษ คุณแม่ของ น้องพาน้องมารักษาด้วยอาการหายใจหอบเหนื่อย พอ Admit ได้ประมาณ ๔ วัน คุณแม่ให้ทานอาหารของ โรงพยาบาล ทานจนเกือบหมด คุณแม่สังเกตเห็น แมลงวันในถาดอาหาร และในวันรุ่งขึ้นเด็กมีอาการ ท้องเสียมากกว่า ๑๐ ครั้ง พอส่งอุจจาระตรวจพบเชื้อ ซาโมเนลลา	งานระบาดวิทยา ได้แจ้งหน่วยงาน โภชนาการให้รับทราบและให้ตรวจสอบ คุณภาพอาหารก่อนจำหน่าย	๒๑-มิ.ย.-๖๗

๔	๒๕-มิ.ย.-๖๗	websites	พฤติกรรมบริการ	<p>เมื่อวันที่ ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๘.๓๐ น. ไปหาตา เพราะตาถูกส่งตัวมาที่ รพ.จอมทอง พอถึง รพ.ก็ได้ตามทางไปห้องที่ตาพัก จนพบกับเจ้าหน้าที่พยาบาลชายท่านหนึ่ง(ณ เวลานั้นมี เจ้าหน้าที่เพศชายอยู่คนเดียวที่เหลือเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลหญิงทั้งหมด) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อาคารสิริภูมิ ชั้น ๒ แผนกผู้ป่วยอายุรกรรมชาย เนื่องจากมีพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่เหมาะสมกับงานด้านบริการหรืองานด้านการพบปะผู้คน ทั้งน้ำเสียง ท่าทาง และวาทะที่แสดงออกมาต่อหน้าผู้ใช้บริการโรงพยาบาล จนทำให้รู้สึกไม่สบายใจในการใช้บริการ</p>	แจ้งหัวหน้า Ward อายุรกรรมชั้น ๒ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	๒๘-มิ.ย.-๖๗
๕	๒๐-ส.ค.-๖๗	Face book	ระบบบริการ	<p>ได้รับเรื่องร้องเรียน เนื่องด้วยว่าน้องรถล้มได้รับบาดเจ็บที่ฝ่าเท้า ได้รับการตรวจรักษาห้องฉุกเฉิน รพ.จอมทอง วันที่ ๒ ส.ค.๖๗ ได้ล้างแผลและเย็บแผล แต่หมกับพยาบาล ไม่ได้ดูรายละเอียดเย็บแผล ๒ เข็ม แต่ก่อนหินยังฝังอยู่ฝ่าเท้าจนถึงวันที่ ๑๙ ส.ค.๖๗ จะตัดไหมถึงรู้ว่าแผลยังไม่แห้ง ผากแพทย์และพยาบาล ใส่ใจคนที่มารับบริการให้เหมือน พ่อ แม่ ญาติ</p>	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ รพ.สต.ลงเยี่ยมผู้ป่วย	๒๑-ส.ค.-๖๗

๖	๒๔-ส.ค.-๖๗	websites	ระบบบริการ	<p>ได้รับเรื่องร้องเรียน แพทย์แผนไทย ผู้รับบริการ ไปถึง ๑๓.๑๒ น. เปิดไฟ ๑ ดวง ลูกจ้าง หมอนวด บอกว่า หมอนอน เวลาทำงาน ๑๓.๓๐ น.ผู้รับบริการ บอกว่า เวลาราชการ ๑๓.๐๐ น.ผู้รับบริการมี ๓ คน และมี ลูกจ้างว่างอยู่ หมอว่าง ๒ คน หมอฝังเข็มก็นั่งอยู่เฉยๆ (มีนักศึกษาฝึกนวด ๑ คน)เห็นจุดอื่น เหนื่อย สงสาร ควรลดคนไปทำอย่างอื่นดีกว่า ควรมีระบบตามคนไข้ ถ้ามีการเลื่อนนัด ควรตามคนต่อไปมา เพื่อไม่เสียเวลา</p>	<p>๑.แจ้งหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านปฐมภูมิ รับทราบและจะแจ้งหัวหน้างานแพทย์แผนไทยต่อไป</p> <p>๒.ปรับปรุง เรื่องแนวทางการนัดตามเกณฑ์ ของกรมการแพทย์แผนไทยให้ชัดเจน เรื่อง เวล้าย่ำปฏิบัติ ๑๓.๐๐ น.</p>	๒๘-ส.ค.-๖๗
---	------------	----------	------------	--	--	------------