



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๓/ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

จากการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน รอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๗ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน...๒๒...เรื่อง งานประกันสุขภาพได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากรายละเอียดของผู้ร้องไม่ได้ระบุที่อยู่เพื่อการตอบกลับ งานประกันสุขภาพจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑๕ วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

สุภาวดี ทานา  
(นางสุภาวดี ทานา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายอภิชัย ไพบารมภ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๓/ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ ประจำปี ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขตามเอกสารที่แนบมา

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางสุภาวิณี ทานา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายอภิชัย ไพยารมณ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๕-๓.ค.-๖๖	Face book	ระบบบริการ	แจ้งปัญหาการบริการตอนเช้า ของผู้ป่วยที่รอคิววัด ความดันโลหิต เครื่องมีปัญหาบ่อยครั้ง ทำให้คนไข้ ต้องวัดความดันซ้ำหลายๆครั้ง ต้องยืนรอนานสุดๆ	๑.ประสานผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบว่าได้นำ เรื่อง เข้าที่ประชุมรับทราบแล้ว ๒.แจ้งหัวหน้า OPD เพื่อปรับปรุงระบบ บริการ	๖-๓.ค.-๖๖
๒	๒๐-๓.ค.-๖๖	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	รับแจ้งปัญหาจากชุมชน ไปรับบริการห้องฟัน และ ได้รับคิวจากจุดประชาสัมพันธ์ แล้วไปรอที่ห้องฟัน เพื่อขูดหินปูน ใช้ระยะเวลาารอนาน ๒ ชม.จนท.มา แจ้งคิวเต็ม ควรจะมีบอกคิวการให้บริการที่ชัดเจน	ประสานผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบว่า ได้มีการ นำเรื่องแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม และ มีแนวทางปรับปรุงระบบบริการ	๒๔-๓.ค.-๖๖
๓	๒๓-๓.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	๒๖-๓.ค.-๖๖
๔	๒๕-๓.ค.-๖๖	สสจ.	พฤติกรรมบริการ	ได้รับเรื่องร้องเรียน รพภ ๒ ราย รายแรกเป็นคนไข้ตก จากที่สูง จะขึ้นทางลาดเรียก รพภ แต่ไม่สนใจแม้ว่า กัมมูโทรศัพท์ อีกรายเป็นคนไข้เจ็บหน้าอกหายใจ เหนื่อย เรียก รพภ ไม่สนใจ จึงต้องมาส่งตรงคัดกรอง	แจ้งหัวหน้าภารกิจอำนวยการ เพื่อหาแนว ทางการแก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และได้รับสั่งการให้ย้ายป้อมยาม	๒๖-๓.ค.-๖๖

๕	๗-พ.ย.-๖๖	Face book	พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ	<p>๑. ทำให้ระบบการบริการของโรงพยาบาลถึงไม่จัดระบบการคัดกรองคนไข้ 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 คุณพร้อมทำงานไหม ไปโรงพยาบาลแทบจะทุกครั้งมักจะเจอเรื่องแบบนี้ตลอดที่เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ตะคอกใส่คนไข้และญาติ</p>	<p>๑. ทบทวนแก้ไขแนวทางให้มีระบบที่รองรับปัญหาดังกล่าว เช่น กำหนดจุดนั่งพักรอ ตรวจซ้ำและกำหนดเวลาเรียกซ้ำโดยไม่ต้องเข้าคิวใหม่</p> <p>๒. เนื่องจากห้องตรวจติดกันหลายห้อง มีการเรียกพร้อมกันหลายๆที่ รวมทั้งเสียงเรียกดังไม่พอ ทำให้เกิดปัญหาการเรียกแล้วไม่ได้ยินทาง รพ.จะนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการแก้ไขต่อไป</p> <p>๓. เนื่องจากห้องตรวจติดกันหลายห้อง มีการเรียกพร้อมกันหลายๆที่ รวมทั้งเสียงเรียกดังไม่พอ ทำให้เกิดปัญหาการเรียกแล้วไม่ได้ยินทาง รพ.จะนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการแก้ไขต่อไป</p> <p>๔. ปัญหาพฤติกรรมบริการของบุคลากรเป็นปัญหาหนึ่งที่ทางโรงพยาบาลได้ตระหนักและมองเห็นปัญหามานาน ได้พยายามป้องกัน แก้ไข ปรับปรุง รวมทั้งมีการตั้งเดือนบุคลากรที่ทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม</p>	๓๐-พ.ย.-๖๖
๖	๑๓-พ.ย.-๖๖	Face book	ระบบบริการ	ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการ เข้ารับบริการ ตั้งแต่เวลา ๓ ๔ หมดนัดมาถึงเสียใบนัด แต่ รพ. เปลี่ยนระบบให้สแกนเข้าคิวลำดับที่ ๓๐ แต่สรุปว่าสแกนผิดจุดตรวจ ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำ จึงต้องไปเข้าคิวใหม่อีกรอบ	แจ้งหัวหน้า เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ให้อธิบาย คนไข้ตอนออกใบนัด ให้เข้าใจเรื่องเวลา, การรับคิว และการจัดทำ Flow	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 ระยะเวลารอคอยนาน	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	ทอผู้ป่วยรวม ควรมีมาตรการสำหรับการดูแลผู้ป่วยที่ เสียงดัง โวยวาย ทำให้การพักผ่อนของผู้ป่วยรายอื่น ไม่เพียงพอ มีผลต่อการรักษาและการฟื้นตัว	แจ้งหัวหน้าพยาบาล คณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน	๒๒-ธ.ค.-๖๖
๑๓	๑๑-ม.ค.-๖๗	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยมีนัดเจาะ HCT ในระหว่างเจาะเลือดผู้ป่วย ร้องให้ แงแง ด้วยความหวาดกลัว จนท.ห้องเจาะเลือด ได้ช่วยกันจับผู้ป่วย ไม่นิ่ง มารดาผู้ป่วยอ้างว่า เจ้าหน้าที่ที่จับตัวน้อง ได้แสดงกิริยาตะคอกและทำสี หน้าไม่พอใจ	แจ้งหัวหน้างานชั้นสูตร	๑๕-ม.ค.-๖๗

๑๔	๓๑-ม.ค.-๖๗	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	คนเซ็นเปล ชื่อจิตร เซ็นเปลไปห้องหัวใจ ทางพยาบาลบอกให้เซ็นไปเจาะเลือดไม่ยอมเซ็น และสะบัดหน้าออกไป	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน	๒-ก.พ.-๖๗
๑๕	๑๙-ก.พ.-๖๗	Face book	พฤติกรรมบริการ	จนท.ห้องจ่ายยา มาทำงานเกือบ ๙.๐๐ น.ซึ่งคุณแม่ห้อง งดน้ำงดอาหาร เพื่อตรวจหาค่าน้ำตาลในเลือด ๔ รอบ แต่เจ้าหน้าที่มาถึงยังต้องมาจัดการตัวเอง แต่งตัวจัดโต๊ะและคำพูดหรือการกระทำที่ทำเหมือนส่งๆ พูดไม่ดี ไม่ไพเราะ	แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	๒๑-ก.พ.-๖๗
๑๖	๑๔-มี.ค.-๖๗	อุบัติการณ์	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลห้องฉีดยา ไม่ทราบชื่อ นามสกุล ยานะโส ปฏิบัติกับคนไข้ได้แย่มาก พูดจาไม่ไพเราะทำหน้าที่บั้งตึง มีสิทธิตะคอกใส่คนไข้หรอ และยิงคนไข้เป็นผู้สูงอายุ อาจทำให้อันตรายขึ้นกว่าเดิม ขอตำหนิการทำงาน และการปฏิบัติตัวเพื่ออยากให้นำไปปรับปรุงจะได้ไม่เกิดขึ้นกับคนไข้คนอื่น	แจ้งหัวหน้า OPD และกรณีที่ได้พูดคุย ตักเตือนแล้ว รวมทั้งทบทวนด้านหน้าทั้งหมด	๑๕-มี.ค.-๖๗
๑๗	๒๖-เม.ย.-๖๗	Face book	พฤติกรรมบริการ	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ ที่ใช้วาจาตะคอกเสียงดังใส่ผู้ป่วย เนื่องจากช่วงนั้นผู้ป่วยบ่นร้อน	๑.ประสานผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบว่าได้นำเรื่อง เข้าที่ประชุมรับทราบแล้ว ๒.แจ้งคุณปริยานุชรับทราบ และแจ้งต่อหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อปรับปรุงระบบบริการ	๒๙-เม.ย.-๖๗
๑๘	๓๐-เม.ย.-๖๗	Face book	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกห้องตา ทำการตรวจวัดสายตา พบพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่แย	แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อตักเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	๓-พ.ค.-๖๗

๑๙	๑๗-มิ.ย.-๖๗	อุบัติการณ์	ระบบบริการ	<p>ญาติร้องเรียน พบผู้ป่วยที่มีอาการอาหารเป็นพิษ ๑ ราย Admit PICU และ PED จากการสอบสวนโรค พบว่า ก่อนที่จะมีอาการอาหารเป็นพิษ คุณแม่ของ น้องพาน้องมารักษาด้วยอาการหายใจหอบเหนื่อย พอ Admit ได้ประมาณ ๔ วัน คุณแม่ให้ทานอาหารของ โรงพยาบาล ทานจนเกือบหมด คุณแม่สังเกตเห็น แผลงวันในถาดอาหาร และในวันรุ่งขึ้นเด็กมีอาการ ท้องเสียมากกว่า ๑๐ ครั้ง พอส่งอุจจาระตรวจพบเชื้อ ซาโมเนลลา</p>	<p>งานระบาดวิทยา ได้แจ้งหน่วยงาน โภชนาการให้รับทราบและให้ตรวจสอบ คุณภาพอาหารก่อนจำหน่าย</p>	๒๑-มิ.ย.-๖๗
๒๐	๒๕-มิ.ย.-๖๗	websites	พฤติกรรมบริการ	<p>เมื่อวันที่ ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๘.๓๐ น. ไปหาตา เพราะตาถูกส่งตัวมาที่ รพ.จอมทอง พอถึง รพ.ก็ได้ถามทางไปห้องที่ตาพัก จนพบกับเจ้าหน้าที่ พยาบาลชายท่านหนึ่ง(ณ เวลานั้นมี เจ้าหน้าที่เพศ ชายอยู่คนเดียวที่เหลือเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลหญิง ทั้งหมด) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อาคารศิริภูมิ ชั้น ๒ แผนก ผู้ป่วยอายุรกรรมชาย เนื่องจากมีพฤติกรรมและการ ปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่เหมาะสมกับงานด้านบริการหรือ งานด้านการพบปะผู้คน ทั้งนี้เสี่ยง ทำทาง และวาจา ที่แสดงออกมาต่อหน้าผู้ใช้บริการโรงพยาบาล จนทำให้รู้สึกไม่สบายใจในการใช้บริการ</p>	<p>แจ้งหัวหน้า Ward อายุรกรรมชั้น ๒ เพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ</p>	๒๘-มิ.ย.-๖๗

๒๑	๒๐-ส.ค.-๖๗	Face book	ระบบบริการ	<p>ได้รับเรื่องร้องเรียน เนื่องด้วยว่าน้องรถล้มได้รับบาดเจ็บที่ฝ่าเท้า ได้รับการตรวจรักษาห้องฉุกเฉิน รพ.จอมทอง วันที่ ๒ ส.ค.๖๗ ได้ล้างแผลและเย็บแผล แต่หมักกับพยาบาล ไม่ได้ดูรายละเอียดเย็บแผล ๒ เข็ม แต่ก่อนหินยังฝังอยู่ฝ่าเท้าจนถึงวันที่ ๑๙ ส.ค.๖๗ จะตัดไหมถึงรู้ว่าแผลยังไม่แห้ง ผ่ากแพทย์และพยาบาล ใส่ใจคนที่มารับบริการให้เหมือน พ่อ แม่ ญาติ</p>	<p>แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ รพ.สต.ลงเยี่ยมผู้ป่วย</p>	๒๑-ส.ค.-๖๗
๒๒	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 ๒.ปรับปรุง เรื่องแนวทางการนัดตามเกณฑ์ ของกรมการแพทย์แผนไทยให้ชัดเจน เรื่อง เวล่าย่ำปฏิบัติ ๑๓.๐๐ น.</p>	๒๔-ส.ค.-๖๗