



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจอมทอง โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๓/ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ รอบที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายทสร รูปสว่าง)

นายแพทย์ชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

ร้อยเอก

(จักรวาล หาญไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

ที่	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๑๖-พ.ค.-๖๘	websites	ระบบบริการ	เมื่อวันที่ ๑๖/๐๔/๖๘ เวลา ๐๙.๓๐ น. ได้พาญาติมารับการ รักษาพบผู้ช่วยพยาบาลห้องฉุกเฉินพูดจาไม่ไพเราะ ให้บริการแย่มาก	- แจ้งให้คณะกรรมการความพึงพอใจรับทราบ - คณะกรรมการแจ้งให้หัวหน้างานให้ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการในหน่วยงาน	๑๖-พ.ค.-๖๘
๒	๒๑-พ.ค.-๖๘	เจ้าหน้าที่	ระบบบริการ	แผนกศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ ระบบคิวการตรวจไม่เป็นไปตามลำดับ เมื่อญาติสอบถามถึงลำดับคิวได้รับคำตอบจาก เจ้าหน้าที่ว่า คิวการตรวจขึ้นอยู่กับดุลพินิจของแพทย์เป็นผู้คัด กรองญาติจึงสงสัยว่าทำไมมีระบบคิวให้กีดแต่การตรวจไม่เป็นไป ตามลำดับคิว ทำให้เสียเวลาและล่าช้ามาก	- แจ้งคณะกรรมการพึงพอใจรับทราบ - หัวหน้างานศัลยกรรมรับทราบดำเนินการ แจ้งปัญหาในหน่วยงาน	
๓	๒๑-มิ.ย.-๖๘	เจ้าหน้าที่	พฤติกรรมบริการ	เนื่องด้วยวันที่๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ที่ผ่านมาคุณบัวศรี เจริญผลได้ เข้ารับการรักษาและเสียชีวิตในเวลาต่อมา เบื้องต้นญาติแจ้งว่า ผู้ป่วยมีทรัพย์สินติดตัวมาด้วย คือ สวมแหวนทองแต่หลังจากนำ ศพผู้ตายผ่ากไว้ที่แผนกรักษาศพ ปรากฏว่าแหวนผู้ตายหายไป	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่เวรตรวจตรารับทราบ - คุณนันทน์ภัส (เจ้าหน้าที่เวรตรวจตรา) ดำเนินการลงบันทึกประจำวันที่สภ.จอมทองไว้ เป็นหลักฐาน	๒๑-มิ.ย.-๖๘
๔	๑๐-ก.ค.-๖๘	facebook	พฤติกรรมบริการ	เนื่องจากวันที่๑๐/๐๗/๖๘ ที่ผ่านมามีเหตุคนจมน้ำ ทีมมูลนิธิได้ ช่วยกันออกค้นหาจนกระทั่งพบกลายเป็นศพ จึงให้หน่วยงานรัฐ หน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการจัดการศพ หลังจากนั้นกระแส โซเชียลมีการพาดพิงว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีการเรียกเก็บ ค่าบริการจัดการศพจำนวน ๖๐๐๐ บาทกับญาติผู้เสียชีวิต	- แจ้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๑๔-ก.ค.-๖๘
๕	๑๕-ก.ค.-๖๘	facebook	ระบบบริการ	การบริการไม่ได้รับความสะดวก ระบบคิวคัดกรองไม่เป็นไปตาม ระบบอยากให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงระบบคิวตรวจให้ดี	- แจ้งให้หัวหน้างานผู้ป่วยนอกรับทราบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องระบบคิว	๑๖-ก.ค.-๖๘

๖	๑๖-ก.ค.-๖๘	websites	ระบบบริการ	ญาติได้รับแจ้งจากพยาบาลห้องไอซียูว่าผู้ป่วยจะได้ย้ายออกจากหอผู้ป่วยวิกฤตicu ไปยังหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายช่วงเวลาบ่าย ๓ โมง พอถึงเวลาญาติติดต่อสอบถามและนั่งรอหน้าหอผู้ป่วยวิกฤตเกือบ ๓ ชั่วโมงได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่พยาบาลว่ากำลังเคลียร์เตียง จึงอยากสอบถามเจ้าหน้าที่ว่าทำไมไม่แจ้งล่วงหน้า เพราะทำให้ญาติที่มาส่งเสียเวลาเป็นอย่างมาก	- แจ้งให้คณะกรรมการความพึงพอใจรับทราบ - แจ้งให้หัวหน้างานแต่ละแผนกให้รับทราบ	๑๘-ก.ค.-๖๘
๗	๑๗-ก.ค.-๖๘	websites	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่พยาบาลห้องล้างแผลด้านหลัง พูดจาไม่ค่อยสุภาพ	- แจ้งให้คณะกรรมการความพึงพอใจรับทราบ - แจ้งให้หัวหน้างานแต่ละแผนกให้รับทราบ	๑๘-ก.ค.-๖๘