



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลหลังสวน โทร. ๐๗๗๕๒๙๙๙๙ ต่อ ๕๐๕

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๔๗๘ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลังสวน

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลหลังสวน ได้รับการดำเนินการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางรับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆของโรงพยาบาลหลังสวน และช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ในช่วงเดือน เมษายน ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จำนวน ๑๒ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๒ เรื่อง ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน ๑๐ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางวลัยลักษณ์ เพ็งแก้ว)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

หัวหน้างานประกันสุขภาพและจัดเก็บรายได้

(นายแพทย์ศักดิ์สิทธิ์ มหารัตนวงศ์)

นายแพทย์ด้านเวชกรรมชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลังสวน

สรุปข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลหลังสวนปี๒๕๖๔ เดือนเมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔

ลำดับ	วันที่	เรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	ระดับ	การแก้ไข
๑	๑๒ พค ๖๔	มีกลุ่มเสี่ยงผู้ป่วยโควิดแออัดเกินไปควรจัดหาสถานที่ที่ตึกกว่านี้ โดยไม่ให้ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงใกล้ชิดกับผู้ป่วยหรือผู้อื่นควรหาที่ที่เฉพาะกว่านี้	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าบริหารและหัวหน้าบริหารกันสถานที่เป็นสัดส่วนแยกคนไข้โควิดออกจากคนไข้ทั่วไปอย่างชัดเจนและเป็นโซน
๒	๑๐ มิ.ย ๖๔	หมอสุขุมาล พุดจาไม่ตี วันแรกที่ไปหาหมอเนื่องจากเลือดออกตอนตั้งครรภ์ หมอสุขุมาลพุดจาไม่เคารพคนไข้เลย พุดจาว่า คิดว่าจะมีผิวอีกมัย พอดมาวันที่ซูดมตลูก หมอสุขุมาลพุดจาไม่มีทางเสี่ยงกับคนไข้พุดว่า คิดจะมีลูกอีกมัยกับเสียงที่ไม่เต็มใจพุด พุดประชดหลายคำ ขอบอกเลยหมตคนนี้แยะมากๆ	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าและองค์กรแพทย์เพื่อตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ควรแสดงออกด้านวาจา และสีหน้า
๓	๑๐ มิ.ย ๖๔	พยาบาลพุดจาไม่สุภาพ ขึ้นเสียงกับญาติคนไข้ เพียงแค่แจ้งรายละเอียดคนไข้ แต่กับซักสีหน้า พุดจาด้วยน้ำเสียงรำคาญญาติคนไข้ และหาเรื่องญาติคนไข้เข้าใจว่าเหน้อย แต่อยากให้พุดจาดีกว่านี้ ถ้าคุณพุดจาดีกะคนอื่นก่อน คนอื่นก็จะพุดดิกะคุณนะคะ งานบริการเข้าใจคะ แต่เข้าใจญาติคนไข้ด้วยนะคะ	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลถึงเรื่องพฤติกรรมบริการและเรียกเจ้าหน้าที่ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ควรแสดงออกด้านวาจา และสีหน้า
๔	๑๑ มิ.ย ๖๔	ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด มีกลิ่นทั้งที่เพิ่งจะล้างเสร็จใหม่ๆ ภายในหอผู้ป่วยกวาดขยะไม่สะอาดไม่ทั่วถึง ยังคงมีขยะตกค้างและฝุ่นใต้เตียงเยอะ เหมือนไม่ได้ทำความสะอาดเลยแม่บ้านที่ทำความสะอาดหรือรับผิดชอบ ควรที่จะใส่ใจมากกว่านี้คะ สถานที่ : ตึกประชาร่วมใจ ชั้น๔ ผู้ป่วยหญิง	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกหญิงและหัวหน้าแม่บ้านเพื่อปรับปรุงระบบบริการ

๕	๒๑ มิ.ย ๖๔	ขอประวัติการรักษาไป ๑๓/๕/๖๔ จนวันที่ ๒๑/๖/๖๔ ไม่มีการตอบ กลับ ตามเรื่องเจ้าหน้าที่จันทิรา แจ้งว่าลืม	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าห้องบัตร เพื่อปรับปรุงระบบบริการ
๖	๒๒ มิ.ย ๖๔	คลินิกเรื้อรัง สถานที่เจาะเลือด ไม่ สะดวกสบาย รถเข็นเข้าไม่สะดวก โต๊ะเจาะเลือดแคบ	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งคณะกรรมการบริหาร รับทราบ
๗	๒๔ มิ.ย ๖๔	ตีเส้นจราจรให้ชัดเจน ให้คนมอง เห็น ย้ำ หลายครั้งแล้วที่เกิด เหตุการณ์แบบนี้ แต่รพ.หลังสวนไม่ ใส่ใจจะแก้ไข เปลืองภาษีประชาชน ถ้าไม่แก้ไข	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งคณะกรรมการบริหาร รับทราบ
๘	๒๖ มิ.ย ๖๔	ทีมพยาบาล มีพฤติกรรมไม่พอใจ ด้วยหน้าตา สีหน้า อากัปกิริยา คำพูด ใช้คำไม่เหมาะสมดูหมิ่น ญาติคนไข้ พร้อมกับไม่ยอม อธิบายเนื่องด้วยคิดว่าญาติไม่มี ความรู้ที่จะสามารถคุยกับพยาบาล ได้ ไม่สอนการล้างที่ปัสสาวะจน นานไปเกิดติดเชื้อ ไม่สังเกตอาการ คนไข้ มีอาการอักเสบบริเวณเท้าที่ ถอดเข็มออก กิริยาเหยียงใส่จนทาง ญาติไม่กล้าจะถามอะไรเลย กระทำ การอันให้ผู้อื่นรู้สึกว่ามีสติปัญญา ด้อยกว่า เนื่องด้วยญาติมิได้เรียน เป็นพยาบาลวิชาชีพ ถ้าญาติเรียน มาญาติคงไม่ถาม	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกหญิงเรื่อง พฤติกรรมบริการและเรียก เจ้าหน้าที่ตึกเดือน เรื่อง พฤติกรรมบริการสิ่งที่ควร แสดงออกด้านวาจา และสี หน้า
๙	๕ ส.ค.๖๔	พยาบาลหน้าห้องตรวจหมายเลข๗ คนตัวเล็กใส่แว่นพูดจากะคนไข้ หมาไม่แตกเลยไม่รู้ไปโกรธใครมา ในเมื่อทำงานด้านบริการควรมีจิต บริการหวังว่าทางโรงพยาบาลคงไม่ นิ่งนอนใจนะคะ	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกฉุกเฉินเรื่อง พฤติกรรมบริการและเรียก เจ้าหน้าที่ตึกเดือน เรื่อง พฤติกรรมบริการสิ่งที่ควร แสดงออกด้านวาจา และสี หน้า

๑๐	๑๐ สค๖๔	พนักงานตรวจโควิดทำงาน บกพร่องในหน้าที่ ข้อเสนอแนะ : อบรมสั่งสอน พนักงาน ปรับปรุงระบบให้มี ประสิทธิภาพไม่ด้อยแบบนี้	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกOPDเรื่อง พฤติกรรมบริการและเรียก เจ้าหน้าที่ตึกเตือน เรื่อง พฤติกรรมบริการสิ่งที่ควร แสดงออกด้านวาจา และสี หน้า
๑๑	๒๐ สค ๖๔	เรื่องจ่ายยา ข้อเสนอแนะ : แก้ไขเรื่องการจ่าย ยาด่วน คนทำงานในห้องยาที่หลาย คนนั่งรอยาผู้ป่วยในกลับบ้านรอ ตั้งแต่เที่ยงจนถึง บ่าย ๓ ก็ยังไม่ได้ ยา และจะเป็นทุกครั้ง รอยาต้อง เกินชั่วโมงปรับปรุงหน่อย แบบนี้ไม่ ไหว	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าห้องยาเพื่อ ปรับปรุงระบบบริการ
๑๒	๒๓ สค ๖๔	มีการให้แขงคิวฉีดวัคซีน จุดที่ฉีด วัคซีนเข็มที่ ๒ ข้อเสนอแนะ : อยากให้ตึกเตือน พนักงานที่คอยจัดลำดับฉีดวัคซีน เข็มที่๒ทำตามลำดับ สถานที่ : จุดฉีดวัคซีน	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าศูนย์ฉีดวัคซีน เพื่อปรับปรุงระบบบริการ