



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลหลังสวน โทร. ๐๗๗๕๒๙๙๙๙ ต่อ ๕๐๕

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/๓๕๐ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลังสวน

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลหลังสวน ได้รับการดำเนินการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางรับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆของโรงพยาบาลหลังสวน และช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ในช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จำนวน ๒๑ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไปจำนวน - เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน ๒๑ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางวลัยลักษณ์ เฟิงแก้ว)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

หัวหน้างานประกันสุขภาพและจัดเก็บรายได้

(นายแพทย์ศักดิ์สิทธิ์ มหารัตนวงศ์)

นายแพทย์ด้านเวชกรรมชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลังสวน

สรุปข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลหลังสวนปี๒๕๖๔ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔

ลำดับ	วันที่	เรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	ระดับ	การแก้ไข
๑	๑๔ ต ค ๖๓	ห้องฉุกเฉินพยาบาลถามไม่ตอบ ไม่ แนะนำญาติและคนไข้บอกคนไข้ ที่มาถ้ารีบเจ็บมากหนักก็ให้ไป โรงพยาบาลเอกชน	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน และเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรม บริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า
๒	๓๐ ต ค ๖๓	ห้องฉุกเฉินเวลาประมาณ ๒๐.๐๐ น. ได้พาลูกสาวอายุ ๑๑ เดือน เข้า รักษาเนื่องจากลูกตัวร้อน ไอ มี น้ำมูก เมื่อเปิดประตูห้องฉุกเฉินเข้าไปก็แจ้งพยาบาลว่าลูกไม่สบายคะ มีพยาบาลชุดเสื้อกางเกงสีฟ้า แจ้ง ว่าให้ไปรอข้างนอกทำบัตรเพื่อรอ ซักประวัติ ไม่จับตัวเด็กไม่ดูอาการ เด็กเลย มีหน้าซำยังมีพยาบาลอีก คนพูดขึ้นมาอีกว่ามีเคสอื่นที่ฉุกเฉิน	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน และเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรม บริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า
๓	๓ พย ๖๓	ตึกประชานำร่วมใจชั้น๔หรือตึก หญิงพยาบาลพูดจาแย่มากๆถึงแย ถึงที่สุด พัฒนาคุณภาพของ เจ้าหน้าที่ด้วยนะคะ	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกหญิงเรื่อง พฤติกรรมบริการและ เรียกเจ้าหน้าที่ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ ควรแสดงออกด้านวาจา และสีหน้า
๔	๖ พย ๖๓	ตึกกุมารเวชกรรมชั้น๑ไม่ให้ญาติ เฝ้าไข้โดยเฉพาะกรณีเด็กเล็กที่ไม่ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ แนะนำ ให้มีญาติเฝ้าไข้อย่างน้อย๒คน เพื่อ ได้หมุนเวียนเปลี่ยนเด็กกรณี เด็ก ร้องไห้กวนมาก	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกเด็กและ นำเสนอเข้า คณะกรรมการบริหารเพื่อ หารือร่วมกันในกรณีการ เฝ้าไข้ในช่วงcovid19
๕	๘ พย.๖๓	เจ้าหน้าที่การเงินผู้ป่วยนอกไม่อยู่ ประจำห้องการเงินทำให้ ผู้รับบริการรอจ่ายเงินนานมากกว่า กว่า๓๐นาที	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าบริหารและ ตรวจสอบเวรเจ้าหน้าที่นั้น สอบถามปัญหาละ ตักเตือนเจ้าหน้าที่กรณีไป ห้องน้ำหรือธุระให้มีป้าย บอกทุกครั้ง

๖	๑๓ พย๖๓	ได้มาทำการคลอดบุตรที่โรงพยาบาลหลังสวนแต่พยาบาลได้ทำการเอารกของเด็กออกไม่หมด จึงทำให้ต้องมารักษาซ้ำใหม่ด้วยการนอนรพ.อีกครั้ง	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งแพทย์ที่รับผิดชอบ พุดคุยไกล่เกลี่ยกับ ผู้รับบริการให้เข้าใจในการรักษาในครั้งนี้
๗	๑๖ พย ๖๓	ห้องฉุกเฉินพยาบาลชุดสีน้ำเงิน พุดจาใช้น้ำเสียงแย่มาก ใช้คำพูดเชิงเหน็บแนม ครั้งก่อนหน้าที่มาใช้บริการ ก็ตั้งที่วัดความดันจนแขนไปฟาดกับเหล็กขอบเตียง ไม่แม้แต่คำขอโทษ หรือแสดงอาการตกใจ	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน และเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรม บริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า
๘	๒๐ พย ๖๓	หมอดึกชายชั้น๓พุดต่อหน้าคนไข้ ซ้ำแล้วซ้ำเล่าว่า ถ้าเลือกที่จะรักษาที่ รพ.หลังสวน คือคนไข้เลือกที่จะนอนรอความตาย	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งองค์กรแพทย์เพื่อเรียกเจ้าหน้าที่ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ควรแสดงออกด้านวาจา และสีหน้า
๙	๗ ธค ๖๓	ตึกเด็กชั้น๑พุดจาไม่สุภาพเห็นว่าเราเป็นคนต่างถิ่น พุดจาหยาบมาก ลูกไม่สบายหนักแค่นี้ก็เครียด พอแล้วยังผู้ช่วยพยาบาลแบบนี้อีก	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกเด็กเรื่องพฤติกรรมบริการและเรียกเจ้าหน้าที่ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ควรแสดงออกด้านวาจา และสีหน้า
๑๐	๑๐ ธค ๖๓	โทรศัพท์ไปที่หมายเลข ๐๗๗-๕๒๙๙๙๙ แต่ไม่มีพนักงานรับสายโทรศัพท์เลย	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าบริหารและหัวหน้าห้องฉุกเฉิน ดำเนินการตรวจสอบ
๑๑	๓๐ ธค ๖๓	ลูกไม่สบายพาลูกมาพบแพทย์ซึ่งก่อนหน้านี้ได้พาไปหาหมอที่คลินิก ๒ ครั้ง ได้ยามากินไม่ดีขึ้นเลยพามาโรงพยาบาล ได้พบแพทย์ซึ่งแพทย์พุดจาไม่สุภาพ บอกว่าลูกไม่เป็นอะไร ให้ยามาทานที่บ้าน พุดจาไม่ใส่ใจคนไข้เลย พุดจาก็ไม่ดี ไม่มีจรรยาบรรณ วินิจฉัยโรคก็ไม่ตรงอาการ ไม่อยากให้เกิดขึ้นกลับลูกของผมและคนอื่นๆ อีก	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งแพทย์ที่รับผิดชอบ พุดคุยไกล่เกลี่ยกับ ผู้รับบริการให้เข้าใจในการรักษาในครั้งนี้

๑๒	๓ มค๖๔	ผู้รับบริการมาเยี่ยมบ้านที่หลังสวนป่วยและมารับบริการรักษานอนรพ.หลังสวนที่ห้องพิเศษชั้น5 ห้อง 523 พยาบาลพิเศษชั้น5 ให้อาหารในห้องพิเศษ ก่อนซักครู่จะเข้าไปผู้ป่วยรอนานาชม. พยาบาลไม่เข้ามาตามทีนัดเดินออกมาตามพยาบาล	QR codeร้องเรียน		แจ้งหัวหน้าตึกชั้นพิเศษ5 เรื่องพฤติกรรมบริการ และเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า
๑๓	๑ มค ๖๔	พามาตามหาหมอด้วยอาการปวดเมื่อยตัว ตัวร้อนมีไข้ พบหมอที่ห้องฉุกเฉิน หมอพูดจาไม่สุภาพ ส่งสายตา แสดงกิริยาไม่พอใจ (นายแพทย์ขจรศักดิ์) ไม่เต็มใจในการตรวจรักษา ด้วยจรรยาบรรณแพทย์ไม่ควรแสดงกิริยาแบบนั้น	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งแพทย์ที่รับผิดชอบ พุดคุยไกล่เกลี่ยกับ ผู้รับบริการให้เข้าใจในการรักษาในครั้งนี้
๑๔	๒๑ มค๖๔	การรักษาของแพทย์ไม่ละเอียด คนไข้เกิดอุบัติเหตุมาซีกโครงหักไม่มีการแจ้งรายละเอียดใดๆไม่มีการรักษามารูที่หลังว่าคนไข้ซีกโครงหัก หมอยังไม่รู้คนไข้ไม่รู้	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งแพทย์ที่รับผิดชอบ พุดคุยไกล่เกลี่ยกับ ผู้รับบริการให้เข้าใจในการรักษาในครั้งนี้
๑๕	๒๖ ม.ค.๖๔	ผู้ป่วยนอนรักษาที่ตึกชายชั้น๓หมอให้ยาฆ่าเชื้อเป็นสารน้ำหลายถุงแต่อาการไม่ดีขึ้นจึงถามพยาบาล พยาบาลบอกว่าให้ถามแพทย์แต่แพทย์มาพูดและกล่าวหาว่าผู้ป่วยนิทาแพทย์ให้พยาบาลฟัง ซึ่งแพทย์ไม่ควรพูดจากับคนไข้ที่ยังท้อแท้ในเรื่องโรคร้ายไข้เจ็บแบบนี้	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าตึกชายและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบพุดคุยไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการให้เข้าใจในการรักษาในครั้งนี้
๑๖	๒๘ ม.ค.๖๔	ไม่มีที่จอดรถ เนื่องจากมีการจอดรถคร่อมช่องจอดหลังอาคารตึกเด็ก	QR codeร้องเรียน		แจ้งรภ.จัดระเบียบรถทุกวันในช่วงเช้า08.00-10.00น
๑๗	๑๓ ก.พ.๖๔	คำพูดของพนักงานเป็นคำพูดที่ไม่สุภาพพูดจากเสียงดังคนไข้จะเข้าห้องน้ำก็เอาป้ายห้ามเข้ามาตั้งตักหน้า	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าทำความเข้าใจ สะอาดเรื่องพฤติกรรมบริการและเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรมบริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า

๑๘	๒๑ ก.พ.๖๔	พยาบาลพูดจาไม่ดีกับคนไข้ ไม่ควร ตะคอกทั้งญาติและคนป่วย สถานที่ : ห้องฉุกเฉิน	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉิน เรื่องพฤติกรรมบริการ และเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรม บริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า
๑๙	๒๕ ก.พ.๖๔	ไม่มีทางเข้าตึกผู้ป่วยสแลนดส์เขียว ที่กั้นไว้ กั้นเพื่อใคร อะไร แล้วมี ประโยชน์อะไร	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าบริหารทราบ ถึงปัญหาเป็นมาตรการ covid-๑๙ ที่ให้มีทางเข้า ทางเดียว
๒๐	๓ มี.ค.๖๔	เห็นผู้ชาย นอนแพลตฟอร์มที่เป็น พยาบาล	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งคณะกรรมการบ้านพัก ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อ ตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
๒๑	๔ มี.ค.๖๔	ห้องน้ำหน่วยไตไม่สะอาด เหม็น กลิ่นฉี่ พื้นสกปรก	QR codeร้องเรียน	๑	แจ้งหัวหน้าทำความเข้าใจ สะอาดเรื่องพฤติกรรม บริการและเรียกเจ้าหน้าที่ ตักเตือน เรื่องพฤติกรรม บริการสิ่งที่ควรแสดงออก ด้านวาจา และสีหน้า