



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพืชผล

ที่ อบ ๐๐๓๓.๓๓๕.๑๑/๐๑๑

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพืชผล

ตามที่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพืชผล ขอรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน/ คำชม ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น/แบบฟอร์มข้อร้องเรียนระบบบริการภายในหน่วยงาน ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ของโรงพยาบาลตระการพืชผล ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

- | | |
|--|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ด้านระบบบริการ | จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ด้านพฤติกรรมบริการ | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๓. เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ด้านโครงสร้าง สวล. | จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๔. คำชม | จำนวน ๓ เรื่อง |

ระบบบริการ	รายละเอียด	หมายเหตุ
๑.ด้านพฤติกรรมบริการ	คำชม ๑ <ul style="list-style-type: none">๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ข้าพเจ้าได้พาญาติมาใช้บริการที่งานห้องคลอด พยาบาลให้บริการดีมาก (บ้านนาพิน) คำชม ๒ <ul style="list-style-type: none">ประทับใจและรู้สึกมั่นใจในทีมให้การรักษาพยาบาลดูแลผู้ป่วยดี ดีก ๔	ห้องคลอด
๒. ด้านระบบบริการ	ร้องเรียน <ol style="list-style-type: none">วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๙ ๑๘.๐๐-๒๐.๐๐น. ระยะเวลารอคอยรถรับส่ง-ผู้ป่วย รอนานวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐น. หมอพยาบาลพูดไม่เพราะกับญาติ (เป็นบางเวรค่ะ) ไม่เหมารวม แต่โดยรวมแล้วก็ให้บริการดี สอบถามได้บ้าง	ตึกผู้ป่วยใน ๔
๓.ด้านโครงสร้าง สวล.	๒๖ มกราคม ๒๕๖๙ <ul style="list-style-type: none">มีหมา แมว เยอะมากอยากให้แก้ไขด้วยคนไข้ให้อาหาร เจ้าหน้าที่บอกก็ไม่ฟังอยากให้ทำระเบียบให้ญาตินั่งในตึกด้วย	ตึกผู้ป่วยใน ๓

ระบบบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพืชผล ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการจำนวน ทั้งหมด ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ลักษณะปัญหาที่พบจากเรื่องร้องเรียนทั้ง ๕ เรื่อง คือ

- วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๙ ๑๘.๐๐-๒๐.๐๐น. รอคอยรถรับส่งผู้ป่วย (นาน โดยไม่มีคำอธิบาย จากเจ้าหน้าที่ที่จุด)

โอกาสพัฒนา/การแก้ไข

- ในวันดังกล่าวที่ตึกมี จำหน่ายผู้ป่วยจำนวน ๓ ราย เจ้าหน้าที่ได้ส่งเข้าระบบเพื่อให้ พนักงานเวรเปล นำรถรับ-ส่งผู้ป่วยมารับ แต่เนื่องปริมาณงานมาก ทำให้พนักงานเวร เปลรับ/ส่งผู้ป่วย ไม่สามารถมารับผู้ป่วยจำหน่ายได้ตรงตามเวลาที่คีย์เข้าระบบ รอ ประมาณ ๒ ชั่วโมง
- ขาดการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบเชิงระบบ อาจมีการแก้ไขเฉพาะ หน้า แต่ไม่ได้สรุปเป็นมาตรการป้องกันเหตุเกิดซ้ำ

- วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐น. หมอพยาบาลพูดไม่เพราะกับญาติ (เป็นบางเวรค่ะ) ไม่เหมารวม แต่โดยรวมแล้วก็ให้บริการดี สอบถามได้บ้าง

โอกาสพัฒนา/การแก้ไข

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพูดจาไม่สุภาพหรือทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ปรับ น้ำเสียงที่ใช้เรียกผู้ป่วยให้มีความสุภาพ มากขึ้น
- สอบถามญาติ/ผู้ป่วย ด้วยความใจเย็นและบริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การ อธิบายข้อคำถามที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจ ให้ผู้ป่วยและญาติในการทำหัตถการต่างๆ ที่จะ ทำกับผู้ป่วยทราบ

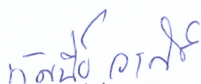
- ด้านโครงสร้าง สิ่งแวดล้อม

- มีหมา แมว เยอะมากอยากให้แก้ไขด้วย
- คนไข้ให้อาหาร เจ้าหน้าที่บอกก็ไม่ฟัง
- อยากให้ทำระเบียบให้ญาตินั่งในตึกด้วย

โอกาสพัฒนา/การแก้ไข

- ติดป้ายประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงนโยบายด้านความปลอดภัย
- จัดเตรียมที่นั่งให้เพียงพอกับผู้รับบริการ/และสถานที่

จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(นางสาวทัศนีย์ วงศิริ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการความเสี่ยง



(นางสาววราทิพย์ ศรีทอง)
นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ
ผู้จัดการความเสี่ยง



(นางสาวจูไรรัตน์ ทุมนันท์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพืชผล

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลตระการพืชผล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

ประเภทเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้ว เสร็จจนได้ ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	หมายเหตุ
- ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน	-	-	-	-	
รวม	-	-	-	-	

ผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลตระการพืชผล

การวิเคราะห์ปัญหา	อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
- ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน		