

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ระยะเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	กำลังดำเนินการ	ยุติได้
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	ได้
๒	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	๑๔	๐	ได้
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๐	๐	ได้
๔	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓, ๐-๗๔๖๙-๖๐๔๓, ๐-๗๔๖๙-๙๔๔๑, ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑	๐	๐	ได้
๕	ร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์ http://www.pakphayunhospital.net/	๐	๐	ได้
๖	ช่องทางอื่น ๆ	๐	๐	ได้

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๖
ระบบบริการ/การรักษาพยาบาล	๕
โครงสร้างอาคาร/เครื่องมือแพทย์	๑
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	๑
อื่น ๆ	๑

๓. รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๑. คนไข้เป็นตุ่มน้ำใส เจ็บ ปวดแสบปวดร้อน หมอให้ยาทาและบอกว่า อาการไม่ชัดเจนว่าเป็นงูสวัด ให้ยาไปเบื้องต้น รอให้เป็นตุ่มพองก่อน แล้วค่อยมาใหม่ หมอไม่สนใจอาการคนไข้	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๒. แพทย์พูดจาไม่ดี ไม่อยากรักษาคนไข้ ไม่ถามคนไข้เป็นอะไร อาการยังไม่มาถึงก็จ่ายยาเลย	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
<p>๓. หมอ ไม่พูดกับคนไข้ ไม่ถามว่าเป็นอะไร นั่งเล่นโทรศัพท์ ให้เลือกว่าจะเอาใบรับรองแพทย์ หรือเอายา</p>	<p>-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>	
<p>๔. หมอพูดจากับคนไข้ ไม่ได้ระบุรายละเอียดที่ชัดเจน ไม่ถามอาการใดๆ พอบอกอาการก็ไม่ เข้าใจ อยากให้หมอถามรายละเอียดให้ชัดเจน ทำการพูดคุยกับคนป่วยก่อนออกไปรับรองแพทย์</p>	<p>-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>	
<p>๕. ผู้ป่วยไปรักษาที่ รพ.พัทลุง ได้ยากกลับมาที่บ้าน ระหว่างกลับบ้านอาการไม่ดี เหนื่อย และมีไข้ จึงได้แวะที่ รพ.ปากพะยูน หมอเวรได้พูดว่า ยุ่งยากอุส่าห์ไปตรวจถึงพัทลุงแล้ว ทำไมต้องมา รพ.นี้ หมอบอกว่า ตรวจปัสสาวะแล้วไม่พบเชื้ออะไร ต้องการมาให้ น้ำเกลือ ไข้ไหม ขอดูยาผู้ป่วยและส่งยาให้ญาติพร้อมทั้งบอกว่า ให้ญาติบริหารยาเองตามหน้าของเลย เมื่อเข้าไปนอน ติ๊กผู้ป่วยใน วันรุ่งขึ้น หมอเวรดึงกล่าว ยีนคาที่ประตู ไม่เข้ามาตรวจ หรือถามอาการคนไข้เลย บอกแต่ว่า วันนี้ต้องเพิ่มยาเบาหวานนะคะ</p>	<p>-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>	
<p>๖. อยากให้ จนท.ใช้น้ำเสียดีๆ เพราะ บางครั้งบรรยากาศของ รพ. เสียดัง จนท.บางคนก็นั่งเฉยๆ ไม่สอบถามผู้ป่วย</p>	<p>-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>	
<p>๗. พาผู้ป่วยมา เจาะท้อง แต่แพทย์เวรไม่ทำให้ (ปกติมาทำเป็นประจำ)</p>	<p>-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>	

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๘. พากันใช้ CA Rectum มาเจาะน้ำที่หน้าท้อง แต่แพทย์เวรปฏิเสธ การรักษาให้ไปรักษาที่ รพ.หาดใหญ่ ซึ่งเป็นเจ้าของใช้ ซึ่งญาติมีความลำบากในการเดินทาง	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๙. หมอไม่เข้ามาดูอาการผู้ป่วย ในห้องแยกเลย (นอนมา ๓ วัน)	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๑๐. พาบิตามาตรวจด้วยอาการแน่นหน้าอก ท้องอืด ได้รับการ X-Ray หมอบอกว่าเป็นกรดในกระเพาะ รพ.มีแต่ยา Air-X ผู้ป่วยบอกว่ากินแล้วไม่ได้ผล หมอจึงบอกว่า ไม่มียาตัวอื่นและให้กลับบ้าน ไม่มีการดำเนินการรักษาด้วยวิธีการอย่างอื่น ไม่มีจิตวิญญาณในการเข้าถึงผู้ป่วย	<u>ด้านพฤติกรรมบริการ</u> ๑.อบรม เรื่องพฤติกรรมบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ปีละ ๑ ครั้ง ๒.นิเทศ/ติดตามการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย <u>ด้านระบบบริการ</u> ๑.ด้านการรักษา องค์กรแพทย์ ปฏิบัติตาม มาตรฐานวิชาชีพ และมีระบบพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษา	
๑๑. อยากให้เขียนขั้นตอนการรับบริการว่าจะต้องติดต่อช่องไหน ติดไว้ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้อ่านขั้นตอน ได้อย่างชัดเจน	<u>ด้านระบบบริการ</u> -รพ.ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการเข้ารับบริการ ติดไว้ ที่จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ	
๑๒. อยากให้มี แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ตามเตียงคนไข้ในตึกผู้ป่วยในทุกคนจะได้ล้างมือบ่อยๆ	- รพ.ดำเนินการติดตั้ง แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ไว้ปลายเตียงผู้ป่วยทุกเตียง	
๑๓. เนื่องจากผู้ป่วยมีการซื้ออาหารมารับประทาน ขณะรอพบแพทย์ แต่ไม่มีพื้นที่ รับประทานอาหาร (นั่งรับประทานอาหารบริเวณทางเดิน)	- จัดโต๊ะสำหรับ ที่รับประทานอาหารผู้มารับบริการ บริเวณ ด้านข้างคลินิกพิเศษ เพื่อสุขอนามัยที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อย	

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๑๔. สุนัขจรจัด ใน รพ.(บริเวณทางกลับห้องพักด้านหลัง รพ. มีจำนวนมาก และเห่าเสียงดัง ทำให้ ผู้ที่เดินทางมีความวิตกกังวล กลัวจะโดนกัด	๑.จัดทำป้ายเตือนติดประกาศห้ามให้อาหารสุนัข และแมวในหอผู้ป่วย/ภายใน รพ. ๒.หอผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ป่วยและญาติทราบทุกเช้า/เมื่อรับใหม่ ๓.ประสานปศุสัตว์ดำเนินการคุมกำเนิด (ทำหมัน ฉีดยาคุม)	
๑๕. ไม่ควรให้พ่อค้าเช่น พ่อค้าขายล็อตเตอรี่ เข้าไปขายสินค้าในหอผู้ป่วย เพื่อความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สิน และเชื้อโรค โดยเฉพาะ โควิด-๑๙	- ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ /พ่อค้าแม่ค้ารับทราบ กรณีจะเข้ามาขายสินค้า ให้ติดต่อห้องบริหารก่อนทุกครั้ง	

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๔.๑ บุคลากรต้องปรับบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้ชัดเจน

๔.๒ พื้นที่ให้บริการบางส่วนคับแคบ เช่น ลานเอนกประสงค์ในพื้นที่โรงพยาบาลมีน้อยไม่สะดวกแก่การให้บริการแก่ญาติและผู้ป่วย

๔.๓ มีบุคคลภายนอกนำสุนัข และแมวมาปล่อยบริเวณภายในโรงพยาบาล

ผู้สรุปรายงาน



(นางสุภารัตน์ เชาวลิต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ผู้อนุมัติ



(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน