

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ระยะเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

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 อาการยังงั มาถึงก็จ่ายยาเลย	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๓. หมอ ไม่พูดกับคนไข้	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดย	

ไม่ถามว่าเป็นอะไร นั่งเล่นโทรศัพท์ ให้เลือกว่าจะเอาไปรับรองแพทย์ หรือเอายา	องค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๔. หมอพูดจากับคนไข้ ไม่ได้ระบุรายละเอียดที่ชัดเจน ไม่ถามอาการใดๆ พอบอกอาการก็ไม่ เข้าใจ อยากให้หมอถามรายละเอียดให้ชัดเจน ทำการพูดคุยกับคนป่วยก่อนออกไปรับรองแพทย์	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๕. ผู้ป่วยไปรักษาที่ รพ.พัทลุง ได้ยากลับมากินที่บ้าน ระหว่างกลับบ้านอาการไม่ดี เพลีย และมีไข้ จึงได้แวะที่ รพ.ปากพะยูน หมอเวรได้พูดว่า ยุ่งยากอุส่าห์ไปตรวจถึงพัทลุงแล้ว ทำไมต้องมา รพ.นี้ หมอบอกว่า ตรวจปัสสาวะแล้วไม่พบเชื้ออะไร ต้องการมาให้ น้ำเกลือ ไข้ใหม่ ขอตุยยาผู้ป่วยและส่งยาให้ญาติพร้อมทั้งบอกว่า ให้ญาติบริหารยาเองตามหน้าของเลย เมื่อเข้าไปนอน ตึกผู้ป่วยใน วันรุ่งขึ้น หมอเวรดังกล่าว ยืนคาที่ประตู ไม่เข้ามาตรวจ หรือถามอาการคนไข้เลย บอกแต่ ว่า วันนี้ต้องเพิ่มยาเบาหวานนะคะ	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๖. อยากให้ จนท.ใช้น้ำเสียงดีๆ เพราะ บางครั้งบรรยากาศของ รพ. เสียงดัง จนท.บางคนก็นิ่งเฉยๆ ไม่สอบถามผู้ป่วย	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	
๗. พาผู้ป่วยมา เจาะท้อง แต่แพทย์เวรไม่ทำให้ (ปกติมาทำเป็นประจำ)	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๘. พาคนไข้ CA Rectum มาเจาะน้ำที่หน้าท้อง แต่แพทย์เวรปฏิเสธ การรักษาให้รักษาที่ รพ.หาดใหญ่ ซึ่งเป็นเจ้าของไข้ ซึ่งญาติมีความลำบากในการเดินทาง	-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย	

<p>๙. หมอไม่เข้ามาดูอาการผู้ป่วย ในห้องแยกเลย (นอนมา ๓ วัน)</p>	<p>-นำข้อร้องเรียนเข้าองค์กรแพทย์ โดยองค์กรแพทย์มีการประชุมและกำหนดให้ แพทย์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลผู้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำทุกราย</p>	
<p>๑๐. พาบิดามาตรวจด้วยอาการแน่นหน้าอก ท้องอืด ได้รับการ X-Ray หมอบอกว่าเป็นกรดในกระเพาะ รพ.มีแต่ยา Air-X ผู้ป่วยบอกว่ากินแล้วไม่ได้ผล หมอจึงบอกว่า ไม่มียาตัวอื่นและให้กลับบ้าน ไม่มีการดำเนินการรักษาด้วยวิธีการอย่างอื่น ไม่มีจิตวิญญาณในการเข้าถึงผู้ป่วย</p>	<p><u>ด้านพฤติกรรมบริการ</u> ๑.อบรม เรื่องพฤติกรรมบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ปีละ ๑ ครั้ง ๒.นิเทศ/ติดตามการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย</p> <p><u>ด้านระบบบริการ</u> ๑.ด้านการรักษา องค์กรแพทย์ ปฏิบัติตาม มาตรฐานวิชาชีพ และมีระบบที่เลี้ยงในการให้คำปรึกษา</p>	
<p>๑๑. อยากให้เขียนขั้นตอนการรับบริการว่าจะต้องติดต่อช่องไหน ติดไว้ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้อ่านขั้นตอน ได้อย่างชัดเจน</p>	<p><u>ด้านระบบบริการ</u> -รพ.ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการเข้ารับบริการ ติดไว้ ที่จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ</p>	
<p>๑๒. อยากให้มี แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ตามเตียงคนไข้ในตึกผู้ป่วยใน ทุกคนจะได้ล้างมือบ่อยๆ</p>	<p>- รพ.ดำเนินการติดตั้ง แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ไว้ปลายเตียงผู้ป่วยทุกเตียง</p>	
<p>๑๓. เนื่องจากผู้ป่วยมีการซื้ออาหารมารับประทาน ขณะรอพบแพทย์ แต่ไม่มีพื้นที่ รับประทานอาหาร (นั่งรับประทานอาหารบริเวณทางเดิน)</p>	<p>- จัดโต๊ะสำหรับ ที่รับประทานอาหารผู้มารับบริการ บริเวณ ด้านข้างคลินิกพิเศษ เพื่อสุขอนามัยที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อย</p>	
<p>เหตุการณ์ที่เกิด</p>	<p>แนวทางการปรับปรุง</p>	<p>หมายเหตุ</p>
<p>๑๔. สุนัขจรจัด ใน รพ.(บริเวณทางกลับห้องพักด้านหลัง รพ. มีจำนวนมาก และเห่าเสียงดัง ทำให้ ผู้ที่เดินทางมีความวิตกกังวล กลัวจะโดนกัด</p>	<p>๑.จัดทำป้ายเตือนติดประกาศห้ามให้อาหารสุนัข และแมวในหอผู้ป่วย/ภายใน รพ. ๒.หอผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ป่วยและญาติทราบทุกเช้า/เมื่อรับใหม่ ๓.ประสานปศุสัตว์ดำเนินการคุมกำเนิด (ทำหมัน ฉีดยาคุม)</p>	
<p>๑๕. ไม่ควรให้พ่อค้าเช่น พ่อค้าขายล็อตเตอรี่ เข้าไปขายสินค้าในหอผู้ป่วย เพื่อความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สิน และเชื้อโรค โดยเฉพาะ โควิด-๑๙</p>	<p>- ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ /พ่อค้าแม่ค้ารับทราบ กรณีจะเข้ามาขายสินค้าให้ติดต่อห้องบริหารก่อนทุกครั้ง</p>	

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๔.๑ บุคลากรต้องปรับบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้ชัดเจน

๔.๒ พื้นที่ให้บริการบางส่วนคับแคบ เช่น ลานเอนกประสงค์ในพื้นที่โรงพยาบาลมีน้อยไม่สะดวกแก่การให้บริการแก่ญาติและผู้ป่วย

๔.๓ มีบุคคลภายนอกนำสุนัข และแมวมาปล่อยบริเวณภายในโรงพยาบาล

ผู้สรุปรายงาน



(นางสุภารัตน์ เขาวลิต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ผู้อนุมัติ



(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน