

สรุปความไม่พึงพอใจจากข้อร้องเรียน

1 ตุลาคม 2563 - 11 มีนาคม 2564

โทรศัพท์

1. วันที่ 8 ตุลาคม 2563 มีโทรศัพท์มาแจ้งร้องเรียนยามรักษาความปลอดภัย เรื่องพฤติกรรมบริการ เรื่องที่จอดรถว่า จะจอดรถไหนก็เดินไปบอกห้ามจอด ให้ย้ายถึง 3 จุด แต่พอตนเองขับออกมาเห็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปจอดได้ไม่เห็นยามไปบอกห้ามจอด

ตัวรับเรื่องรับเรื่องร้องเรียน

1. วันที่ 14 ตุลาคม 2563 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรผู้ชายพูดจาไม่ดี ถามว่าไม่ได้รักษาที่นี่ตั้งแต่แรก หมอที่นี่จะรู้ไหม ประชดประชันใส่ แค่มাত্রตรวจอาการเบื้องต้นที่นี้ก่อน เหมือนดิฉันผิดมาก บ้านอยู่ที่นี้ จะให้ไปรักษาที่ไหนคะ ถ้าไม่มีน้ำใจบริการก็พักผ่อนอยู่บ้านเถอะคะ ผิดหวังกับการให้บริการมาก

2. วันที่ 25 ตุลาคม 2563 การเงินช้ามาก จ่ายเงินให้แล้ว ไม่มีเงินทอน

3. วันที่ 29 ตุลาคม 2563 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรปฏิบัติงานบกพร่อง การเรียกคิวผู้ป่วยไม่ชัดเจน ไม่ให้คำแนะนำผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลา จึงขอร้องเรียนให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

4. วันที่ 2 ธันวาคม 2563 ห้องยาเปิดตอนเที่ยง น่าจะดีมากๆครับ

5. วันที่ 3 ธันวาคม 2563 มาคลินิกเบาหวาน มาถึง ร.พ. เวลา 4.30 น. ได้คิว 32 คนข้างบ้านมา 6 โมง เข้าได้คิว 107 ได้ตรวจก่อนผม เป็นเพราะสาเหตุอะไร ขอให้จัดคิวใหม่

Social media

1. วันที่ 14 พฤศจิกายน 2563 มีผู้โพสต์เฟซบุ๊ก ในกลุ่ม ชุมแสง เป็นญาติผู้ป่วยตั้งกระทู้ถามชื่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง แล้วมีประเด็นกล่าวว่าโรงพยาบาลชุมแสง มีผู้แสดงความคิดเห็นมาก มายสาเหตุ คือ ผู้โพสต์ พาแม่มาตรวจที่ห้องฉุกเฉินในวันหยุดราชการ ด้วยอาการเหนื่อย หายใจไม่สะดวก ท้องอืด ขาบวม เพ็งเงาะท้องมาได้ 1 วัน แล้วมีอาการแน่นท้องขึ้นมาอีก ญาติเพิ่งมาจากต่างจังหวัด พามา เพราะคิดว่า จะต้องเจาะท้องให้แม่ทุเลาแน่น แพทย์อธิบายถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และแจ้งว่าถ้ายังทนได้ก็ไม่ต้องเจาะ แต่ถ้าเจาะแล้วมีความเสี่ยงเกิดขึ้น ให้ญาติและผู้ป่วยตัดสินใจว่าจะเจาะหรือไม่ ญาติที่พามาไม่ทราบข้อมูลเรื่องโรค และไม่ได้ดูแลมาก่อน ตัดสินใจลำบาก จึงพาผู้ป่วยกลับไปรักษาที่คลินิกแพทย์

2. วันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีผู้โพสต์เฟซบุ๊ก ต่อว่าแพทย์โรงพยาบาลชุมแสง เรื่องการรักษาผู้ป่วยวินิจฉัยโรคผิด แม่มารักษาด้วยอาการปวดท้อง แพทย์บอกว่าเป็นกระเพาะปัสสาวะอักเสบ นอนให้ยาฆ่าเชื้ออยู่ 3 คืน อาการไม่ทุเลापวดท้อง ท้องอืด มีไข้ สงสารแม่ ขอให้ ส่งไปรักษาที่นครสวรรค์ก็ไม่ส่ง บอกว่าเป็นกระเพาะปัสสาวะอักเสบธรรมดา ส่งต่อไม่ได้ จึงทำเรื่องขอยกออกจากโรงพยาบาลชุมแสง ไปตรวจที่โรงพยาบาลศรีสวรรค์จึงรู้ว่า เป็นไส้ติ่งแตก จนเน่าเต็มท้อง หมอบอกว่า ถ้ามาช้า กว่านี้แม่อาจไม่อยู่แล้ว

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลชุมแสงมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆได้แก่

1. มาด้วยตนเอง
2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน
3. โทรศัพท์
4. จดหมายทางไปรษณีย์
5. Social media
6. ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 11 มีนาคม 2564 สรุปได้ดังนี้

ช่องทางการรับรู้เรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ระยะเวลา 6 เดือน
1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	5
2. ทางโทรศัพท์	1
3. Social media	2
รวม	8

ตารางสรุปความไม่พึงพอใจของหน่วยงาน

หน่วยงาน	ระยะเวลา 6 เดือน
ห้องบัตร	3
แพทย์	2
ยาม	1
คลินิกเบาหวาน	1
การเงิน	1
รวม	8

ตารางสรุปความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจ	ระยะเวลา 6 เดือน
1. ด้านพฤติกรรม	4
2. ด้านระบบการให้บริการ	2
3. การตรวจรักษาของแพทย์	2

1.การแก้ไขด้านพฤติกรรม

1. รับฟังปัญหาตรวจสอบข้อมูลหาข้อเท็จจริงมีการตักเตือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดการลงโทษตามลำดับ
2. จัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบริการเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี
3. ให้งานวัล ชื่นชม เจ้าหน้าที่ที่ประพฤติดี ชยัน เสียสละเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น

2.การแก้ไขด้านระบบบริการ

1. แนะนำตักเตือนเจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้ทราบจุดบกพร่องและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งด้านพฤติกรรมบริการ และการจัดระบบบริการ
2. ห้องยาเปิดให้บริการเวลา 12.00 น. -13.00 น. โดยให้มีการผลัดเปลี่ยนกันพักเที่ยง เพื่อจะได้ให้บริการได้ต่อเนื่อง
3. ให้เจ้าหน้าที่ การเงินปฏิบัติงานอยู่ในห้องตลอดเวลา ยกเว้นมีธุระจำเป็น ก็ไม่ให้ทิ้งห้องไปนานเกิน 10 นาที และจัดเตรียมเงินทอนไว้สำหรับทอนผู้รับบริการ
3. ซิตี ดี เส้น จุดบริเวณห้ามจอดรถให้ชัดเจนและให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนอีก
4. จัดเวรยามให้แยกย้ายกันเดินตรวจดูให้เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการจอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย หากมีการปฏิบัติไม่ถูกต้อง ให้บอกกล่าวผู้รับบริการถึงเหตุผลโดยใช้วาจาสุภาพ

3.การตรวจรักษาของแพทย์

1. การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยเกี่ยวกับโรคและแนวทางการรักษาของแพทย์ ขอให้พยาบาลที่อยู่ในเวรช่วยแพทย์ในการอธิบาย เพราะแพทย์ต้องรีบตรวจผู้ป่วยอื่นๆ อาจมีการสื่อสารที่เร่งรีบทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่เข้าใจ
2. กรณีเรื่องการรักษาผู้ป่วยปวดท้อง วินิจฉัยผิดพลาดได้มีการทบทวนถึงสาเหตุแล้ว พบว่า ผู้ป่วยไปรักษาผิดยากับคลินิกหมอชาวบ้านมาก่อน 3 เข็ม ทำให้หน้าท้องนึ่มตรวจไม่พบอาการไส้ติ่งอักเสบ และได้ให้ความช่วยเหลือ ขอรับค่าชดเชยตามมาตรา 41 ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติแล้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแสง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมแสง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแสง	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : ๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔</p> <p>Linkภายนอก: หมายเหตุ:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p><i>รดา บุญเสื่อ</i></p> <p>(นางรดา บุญเสื่อ) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p><i>นางสาวนงนุช กัณฑ์เนตร</i></p> <p>(นางสาวนงนุช กัณฑ์เนตร) ตำแหน่ง หัวหน้าเจ้าหน้าที่ วันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p><i>ณัฏฐิณี</i></p> <p>(นางสาวณัฏฐิณี สัมพันธ์มิตร) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔</p>	