

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสวรรคโลก
ประจำปีไตรมาส 1-4/2566 รอบ 12 ปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	5	5		5
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	1	1		1
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	4	4		4
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลก
วันที่ 31 สิงหาคม 2566

รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ 12 เดือน
 ปีงบประมาณ 2566 โรงพยาบาลสุพรรณบุรี

ประเภทเรื่อง	กรณีครุภัณฑ์/อุปกรณ์	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
ประจำไตรมาส 1-2/2565 (1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566) ปีงบประมาณ 2566	<p>ระยะเวลาในใบส่งต่อการรักษาระยะเวลาในใบส่งต่อการรักษาในสถานประกอบการให้ใบส่งต่อหมดอายุในสิ้นปีงบประมาณ หลังเริ่มปีงบประมาณใหม่จึงรอนแนวทางการประกาศจาก สปสช. เกี่ยวกับระยะเวลาในใบส่งต่อ</p>	<p>เนื่องจากสถานการณ์โควิดระบาด สปสช.มีการกำหนดให้ใบส่งต่อหมดอายุในสิ้นปีงบประมาณ หลังเริ่มปีงบประมาณใหม่จึงรอนแนวทางการประกาศจาก สปสช. เกี่ยวกับระยะเวลาในใบส่งต่อ</p>	<p>1) ทบทวนแนวทางการส่งต่อ ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติ 2) หน่วยงานใช้แนวทางตามระยะเวลาการส่งต่อตามแนวทางเดิมก่อนจะเกิดการระบาดของโควิด-19</p>
<p>การขอความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับบาดเจ็บ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข</p>	<p>ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19</p>	<p>1) ประชาสัมพันธ์ผู้ป่วยและญาติทราบหลักเกณฑ์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 2) ทำแนวทางการให้บริการเข้าถึงการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 3) ส่งใบคำร้อง ฯ สปสช. เขต 2 จ.พิษณุโลก 4) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการโรงพยาบาลสุพรรณบุรีทราบ</p>	
<p>ประจำไตรมาส 3-4/2566 (1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566) ปีงบประมาณ 2566</p> <p>พฤติกรรมการบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานฝากครุภัณฑ์ ใช้คำพูดในการแนะนำไม่ดี ไม่ชัดเจน เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ</p>	<p>เนื่องจากวันที่ผู้ร้องเรียนรับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมาก รวมทั้งผู้ร้องเรียนมีสิทธิการรักษาที่อื่น จึงได้ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิไปหลายครั้งและใช้ถ้อยคำที่เสียงดัง</p>	<p>1. ปรับพฤติกรรมบริการโดยมีการกำกับโดยหัวหน้างาน 3 เดือน 2. จัดระบบงานรับบริการฝากครุภัณฑ์ใหม่จำนวนคนรับบริการไม่มากจนเกินไป (ไม่เกิน 10 คู่) จัดระบบบริการ 3. เรื่องสิทธิการรักษาให้อธิบายเบื้องต้น หากผู้ป่วยไม่เข้าใจให้ส่งงานปรึกษาเพื่ออธิบายเพิ่มเติม</p>	
<p>ผู้ป่วยไม่พึงพอใจกรณีมีหนังสือทวงหนี้ค่ารักษาพยาบาล</p>	<p>ผู้ป่วยเข้ารับบริการแต่ไม่รอรับยา เจ้าหน้าที่ผู้ซักประวัติไม่ได้จัดการข้อมูลในระบบ Hos-xp ทำให้เกิดลูกหนี้ สิทธิ และมีความกังวลทางการเงินไปยังผู้รับบริการ</p>	<p>1. กรณีผู้ป่วยไม่รอรับยา เจ้าหน้าที่ผู้ซักประวัติจะดำเนินการจัดการข้อมูลผู้ป่วยให้ถูกต้องตามความจริง 2. กรณีคนไข้กลับก่อนโดยยังไม่ได้ซักประวัติ ห้องบัตรต้องจัดการข้อมูลคนไข้ให้ถูกต้อง</p>	

<p>ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แผนกผู้ป่วยใน และเจ้าหน้าที่ออกรับ EMS</p>	<p>ผู้ป่วย Re-admit หลังกลับบ้านไม่กิน 24 ชม. แล้วกลับมาภาวะ Pneumothorax เกิดความไม่พึงพอใจว่าทำไม่แพทย์รีบให้กลับบ้าน และขณะเจ้าหน้าที่ EMS รับกลับมา รพ. ญาติเห็นว่าเปิดออกซิเจนแรง อาจส่งผลต่อภาวะปอดฉีกตามมาได้</p>	<p>3. ก่อนติดตามหาหน้ทุกครั้ง ต้องยืนยันกับหัวหน้างานของผู้รับบริการว่าผู้ป่วยมารับบริการจริงก่อนติดตามหาหน้</p>
<p>พฤติกรรมการ ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับขอเอกสารเคลมประกัน และล่าช้า</p>	<p>ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่การต้อนรับขอเอกสารขอเอกสารเคลมประกัน เนื่องจากเอกสารการเคลมประกันล่าช้า ญาติผู้ป่วยโทรเข้ามาหลายครั้ง จึงใช้คำพูดที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ</p>	<p>1. ทบทวนพฤติกรรมการและติดตามโดยหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง 2. ทบทวนกระบวนการส่งเวชระเบียนในกลุ่มงานพยาบาล 3. ทบทวนการบริการ EMS ตามมาตรฐาน และการสื่อสารการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย</p>
<p>พฤติกรรมการ เจ้าหน้าที่ เล่นโทรศัพท์ขณะทำงานที่แผนก OPD</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ใช้โทรศัพท์ เพื่อติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจผิดคลื่อน</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลแก่คนไข้ขณะติดต่อประสานงาน 2. หัวหน้างานกำกับติดตามพฤติกรรมการกระทำตามที่ได้รับบริการแจ้งจะถูกตักเตือนโดยหัวหน้างาน</p>
<p>พฤติกรรมการของแพทย์ พุดเสียงดังใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี การสื่อสารให้คำแนะนำไม่ดี</p>	<p>เนื่องจากปริมาณคนไข้ และภาระหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก</p>	<p>ทบทวนพฤติกรรมการและติดตามโดยองค์กรแพทย์</p>
<p>ผู้ช่วยทำหมัน ปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ในปี 2566</p>	<p>ผู้ช่วยทำหมันปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ในปี 2566 ก่อนการทำหมันได้รับข้อมูลว่า</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่คำแนะนำการดูแลทั้งทางร่างกายและสภาพจิตใจของผู้ป่วย 2. ดูแลแนะนำการฝากครรภ์</p>

	<p>ไม่สามารถคุ้มกันได้ 100% และเช่น เอกสารรับรอง พบหลักฐานการ ถ่ายภาพกรณีทำหมันของโรงพยาบาล ผู้ป่วยสี่คนเคยยื่น้องจากต้องออกจางาน เลยขอคำปรึกษาจากทางโรงพยาบาล</p>	<p>3.แนะนำการยื่นเอกสารเยียวยาจากผู้รับบริการสาธารณสุข (ม.41)</p>
--	--	--


(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลศรีนครินทร์
วันที่ 31 สิงหาคม 2566