



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๓.๓๑๑(๐๘)/พิเศษ

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขออนุมัตินำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ประกาศในเครือข่ายสารสนเทศของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

สั่งลง

(นางสาวรัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์)

นักวิชาการเงินและบัญชี

อนุมัติ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ประจำเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

๑.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>หลักเกณฑ์การเข้ารับรักษาพยาบาล เนื่องจากวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยอาการเร็นตีริชคะคลีนได้และปวดขาทั้งสองข้าง แต่ยังสามารถประคองตนเองขึ้น stretcher ได้นำส่งโดยรถฉุกเฉิน EMS เพื่อนำส่งโรงพยาบาล โดยหลังจากเข้ารับการรักษาพยาบาลเสร็จสิ้นและได้กลับบ้านในเวลาต่อมาผู้ป่วยได้เสียชีวิต จึงสอบถามถึงเกณฑ์การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล</p>	<p>๑.ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวันดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่เขียนบันทึกข้อความรายงานผู้บังคับบัญชา</p> <p>๒. ทีมใกล้เคียงพูดคุยกับญาติชี้แจงเหตุการณ์ต่างๆและรับฟังข้อเสนอแนะจากทางผู้เสียหาย</p> <p>๓.โรงพยาบาลนำข้อมูลการรักษายาพยาบาลมาทบทวนเพื่อพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลรวมถึงระบบบริการ</p> <p>๔. ขอมตรา ๔๑ ชดเชยให้กับญาติผู้ป่วย</p>	<p>- ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>- คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล</p> <p>- ทีมนำโรงพยาบาล</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์</p> <p>เรื่องการบริหารโดยผู้ช่วยมารับบริการวันที่ ๒๖/๑๒/๖๗ และได้ไปเข้าห้องนำบริเวณตึก ซักฟอกมีเจ้าหน้าที่แจ้งว่าบริเวณนี้เป็นห้องน้ำเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียงดู ตะคอก จึงทำให้ผู้ช่วยรู้สึกไม่ดีทางญาติจึงทำการโทร มาแจ้งทางโรงพยาบาลขอให้ปรับปรุงระบบ การบริการ</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้รับทราบข้อร้องเรียนและนำเสนอใน คณะผู้บริหารของโรงพยาบาล เพื่อให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลทุกคนทราบและ ตระหนักถึงการให้บริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ</p>	<p>- ที่มารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>- คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๒	<p>วันที่ ๒๐/๐๑/๖๘ เวลาประมาณ ๑๘.๓๐ น ได้ทำการพาลูกชายอายุ ๗ ปีมีอาการไข้มา ๓ วันไข้ไม่ลด จึงพิจารณาพาไปโรงพยาบาล แพทย์ในขณะนั้นได้สอบถามว่า เป็นอะไรมา จึง แจ้งว่า ลูกเป็นไข้ กินยาแล้วไข้ไม่ลดแพทย์ถามว่ามีใครเป็นไข้หวัดใหญ่ไหมจึงตอบว่าแม่เคยเป็นแต่ได้หายแล้ว แพทย์บอกทำไม่มาในเวลาารู้ไหมว่ามีเคส emergency กำลังยุ่ง มาตอนนี้ก็ทำอะไรไม่ได้ จะมารักษาตามอาการไข้ใหม่ ไข้ไม่รุ่งโร คือหมอไม่ควรรพุดกับคนไข้แบบนี้คะ</p> <p>คำว่าฉุกเฉินของเราต้องรอให้ลูกชั้ก่อนไหมคะ ถึงจะไป รพ.ได้</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้รับทราบ ชื่อร้องเรียนและนำเสนอในคณะผู้บริหาร ของโรงพยาบาลเพื่อให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลทุกคนทราบและตระหนักถึง การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล</p>

