



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเงิน กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๐๖.๑.๑/๑๑

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลงผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล้องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๑๐ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการบริการ	๑	ฉบับ
๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	๑	ฉบับ
๓. ร้องเรียนระบบการบริการ	๕	ฉบับ
๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่	๓	ฉบับ

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

(๒) ๕.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางทางแพทย์

โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓ ต่อ ๒๑๐

ผู้ประสานงาน นางอารยา ธรณี โทร ๐๘ ๓๔๐๒ ๖๐๙๐

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๖/๑๑/๒๕๖๕	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	พฤติกรรมการบริการ	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมการบริการของ แพทย์	ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องได้รับยาที่ผู้ป่วย ร้องขอ ซึ่งควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องการรักษา อาการ ข้างเคียง อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง และมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล และกรณีนี้เสียงดัง เนื่องจากวันนั้นมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากทำให้อาจต้องใช้เสียงดังในการ พูดคุยกับผู้ป่วย ซึ่งประเด็นนี้ได้แนะนำให้ปรับปรุงแล้ว	๒๖/๑๑/๒๕๖๕
๒	๑๔/๑๒/๒๕๖๕	ตนเอง	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล	๑๔/๑๒/๒๕๖๕
๓	๖/๑/๒๕๖๖	ตนเอง	ระบบบริการ เปิดเผย ข้อมูลผู้ป่วย	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการพฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูล การรักษาให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองติดโควิด	ผู้ป่วยรายนี้เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงในการระบาดโควิด๑๙ ซึ่งต้องได้รับ การรักษาและดูแลตามมาตรการการป้องกันผู้ป่วยโควิด หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้อธิบายขั้นตอนการรักษาตามมาตรฐานและไม่มีใครเปิดเผย ข้อมูลการรักษาผู้ป่วยแต่อย่างใด	๖/๑/๒๕๖๖
๔	๑๕/๑/๒๕๖๖	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ออกใบรับรอง แพทย์ตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดจึง ไม่สามารถนำไปสมัครสอบได้	แพทย์ผู้ออกใบรับรองแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยไม่เข้าใจทำให้เกิดความเข้าใจ คลาดเคลื่อนในการออกใบรับรองแพทย์ดังกล่าว ในทางปฏิบัติทาง รพ. สามารถออกใบรับรองแพทย์ตามที่หน่วยงานกำหนดได้ แต่ผู้รับบริการต้อง นำแบบฟอร์มดังกล่าวมาด้วยเพื่อให้แพทย์ลงความเห็นและพิจารณาการ ตรวจเพิ่มเติมตามแบบฟอร์ม	๑๕/๑/๒๕๖๖
๕	๒/๒/๒๕๖๖	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	ระบบบริการ	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่ สะดวก สถานที่ไม่สะอาด	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่สะดวก สถานที่ไม่สะอาด แจ้ง งานแม่บ้านทำความสะอาดและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ เพิ่มการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น	๒/๒/๒๕๖๖
๖	๙/๓/๒๕๖๖	ตนเอง	ระบบบริการ	ผู้รับบริการแจ้งว่าให้บริการช้าคายนาน	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทันตกรรม เนื่องด้วยอยู่ในช่วงระบาดโรคโควิด ๑๙ ทำให้จำกัดปริมาณผู้รับบริการเพื่อหลีกเลี่ยงการเสี่ยงต่อการติดโรค ระบาด	๙/๓/๒๕๖๖

(๒) - ๕๙.

(นางอารยา ธรรมณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ