



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางแพ อ.บางแพ จ.ราชบุรี

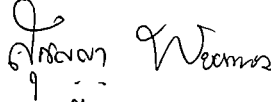
ที่.....รบ ๐๐๓๓.๓/๐๖/พิเศษ.....วันที่.....๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง.....รายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

ตามที่โรงพยาบาลบางแพ ได้มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์/เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) พบการร้องเรียนจำนวน ๙ เรื่อง ดังรายละเอียดตามทะเบียนควบคุมสรุปแบบบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานจริง ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นำเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

  
(นางสุกัญญา พยอมหอม)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

อนุญาต

  
(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ที่ รบ ๐๐๓๒.๓/๐๖/ พิเศษ

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปข้อร้องเรียนจากผู้รับความคิดเห็น ปี ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ได้รับข้อร้องเรียน เรื่องพฤติกรรมบริการ (จากผู้รับความคิดเห็น) จำนวน ๕ เรื่อง และได้ดำเนินการตาม ขั้นตอนปฏิบัติ โดยให้หัวหน้าฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขป้องกันเรียบร้อยแล้ว สรุปได้ดังนี้

เลขที่ / วัน เดือน ปี	ข้อร้องเรียน	ผลการแก้ไข
๐๘ / ๑ ธ.ค. ๖๕	เจ้าหน้าที่ห้อง ER ทำแผล ผู้ป่วยค่อนข้างแรง และถามคำถามที่ทำให้ไม่สบายใจ (ไปรักษาที่ไหนมา, ทำไมไม่มารักษาที่นี่)	๑.ตรวจสอบผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ ๒.การทำแผลต้องเจ็บ แผลที่มีรูต้องใส่ drain ตามมาตรฐาน อาจทำให้คนไข้ไม่พึงพอใจที่ทำให้เจ็บ ๓.เจ้าหน้าที่จะไม่มีการถามผู้รับบริการว่าทำไมไม่มารักษาที่นี่
๐๑ / ๑๓ ก.พ. ๖๖	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ รอนาน	๑. แจ้งคิวเข้าตรวจเป็นระยะๆ ประชาสัมพันธ์เรื่องคิวการตรวจ และลำดับความสำคัญของการเรียกคิวเป็นระยะๆ ให้ผู้ป่วยทราบ
๐๒ / ๘ มี.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ แพทย์ใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย	๑. แพทย์ผู้ตรวจ ประเมินแล้ว ผู้ป่วยยังไม่จำเป็นต้องนอนโรงพยาบาล แต่อาจใช้คำพูดที่ตรงเกินไป และผู้ป่วยมีภาวะซึมเศร้าคิดมากอยู่เดิม จึงทำให้เสียใจมาก ๒. แจ้งแพทย์ให้ระมัดระวังคำพูด และดูประวัติโรคประจำตัวที่ต้องระวังเป็นพิเศษ
๐๓ / ๕ มี.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ แพทย์พูดจาไม่ดีกับคนไข้	๑. แพทย์ว่างของมีค่าส่วนตัวไว้ในห้องตรวจ ๒. พบคนไข้นั่งรอในห้องโดยไม่แจ้งให้แพทย์ทราบ ๓. ให้พยาบาลแจ้งผู้ป่วย ถ้าไม่มีแพทย์อยู่ในห้องให้รอก่อน ๔. นำปัญหาเข้าที่ประชุมทีมผู้ป่วยนอก

เลขที่ / วัน เดือน ปี	ข้อร้องเรียน	ผลการแก้ไข
๐๔ / ๑๐ พ.ค. ๖๖	เจ้าหน้าที่ห้อง ER นำข้อมูลผู้ป่วย ไปพูดคุยในชุมชน	๑. เรียกผู้ถูกร้องเรียนมาสอบถาม ๒. นำเรื่องทบทวนในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกลุ่มการพยาบาล มีมติดังนี้ ๒.๑ งดการขึ้น OT ๑ เดือน (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖) ๒.๒ กรณีพบข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการอีก งดจัดเวรขึ้น OT ตลอดไป
๐๕ / ๒๑ ส.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ แพทย์ พุดจาไม่ดีกับคนไข้	แจ้งผู้ถูกกล่าวหา อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เข้าใจบริบท บทบาทของแพทย์และคนไข้ ลักษณะเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการร้องเรียน และปรับวิธีการพูดให้นุ่มนวลมากขึ้น หลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจเกิดปัญหา และพูดลงท้าย ค่ะ / ค่ะ ด้วย
๐๖ / ๒๑ ส.ค. ๖๖	พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ห้อง ER และแพทย์ ทำงานช้า ห่วงคูด พนักงานเวร เพล เล่นแต่โทรศัพท์	ทีมห้องฉุกเฉินได้ปรึกษากัน และหากมีเหตุการณ์ที่ต้องรอนาน จะมีเจ้าหน้าที่เดินแจ้งเป็นระยะ ถึงเหตุผลที่ต้องรอนาน
๐๗ / ๑๑ ก.ย. ๖๖	พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ห้องบัตรใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย	๑. แจ้งผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย กรณีต้องการเจาะเลือดจะต้องให้แพทย์สั่ง ๒. ประสาน OPD ที่ผู้ป่วยต้องการเจาะเลือด
๐๘ / ๑๘ ก.ย. ๖๖	พฤติกรรมบริการ แพทย์พุดจาไม่ดีกับคนไข้	๑. แก้ไขรายบุคคล ผอ.แจ้งให้แพทย์ทราบ แนะนำตักเตือน และแจ้งแนวทางที่ควรปฏิบัติ ๒. แก้ไขรายกลุ่ม เรียกประชุมองค์กรแพทย์ เพื่อให้ตระหนักถึงปัญหาที่พบใบร้องเรียนบ่อยครั้ง และส่งผลกับระบบบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ



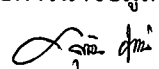
นางสาวเอมอร โพรธิประสิทธิ์

(นางสาวเอมอร โพรธิประสิทธิ์)  
พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ

นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์

(นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์)  
นายแพทย์ ชำนาญการพิเศษ  
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางแพ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
 โรงพยาบาลบางแพ จังหวัดราชบุรี  
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
 สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : .....โรงพยาบาลบางแพ..... วัน/เดือน/ปี : .....๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖..... หัวข้อ : รายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ..... ..... ..... Linkภายนอก : ..... หมายเหตุ : ..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (..นางสาวกรรณิการ์ พรชัยกุลวัฒนา...) ตำแหน่ง.....นักวิชาการพัสดุ..... วันที่...๒๐..เดือน..พฤศจิกายน..พ.ศ...๒๕๖๖..	ผู้อนุมัติรับรอง  (..นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์.....) ตำแหน่ง...นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ...(หัวหน้า) วันที่...๒๐..เดือน..พฤศจิกายน...พ.ศ...๒๕๖๖...
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (...นางสาวกุลริตา เหม่งเวหา.....) ตำแหน่ง.....พนักงานพัสดุ..... วันที่...๒๐...เดือน.....พฤศจิกายน...พ.ศ...๒๕๖๖....	