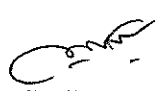
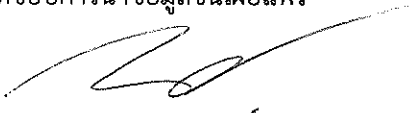


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด
โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ชื่อหน่วยงาน : . งานสารสนเทศ..โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา วัน/เดือน/ปี : 1 ๗/๗ ๒๕๖๗ หัวข้อ:รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ Linkภายนอก: หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวดวงพร ดอกจันทร์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีชำนาญงาน วันที่...1...เดือน...๗/๗...พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสมชัย จันทรรกัญจน์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...1...เดือน...๗/๗...พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายณัฐดนัย พุฒหนองโพธิ์) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่...1...เดือน...๗/๗...พ.ศ. ๒๕๖๗	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ที่ กจ ๐๐๓๓.๓๑๓.๕/พิเศษ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ส่งรายงานบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วย ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา มีหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง ประสานงาน ในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ ชม จากผู้รับบริการใน ทุกสิทธิการรักษา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ยุติเรื่อง รวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย จากผู้ให้บริการ พิจารณาคำร้องเพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการ และดำเนินการส่งต่อให้สำนักงาน หลักประกันสุขภาพเขต ๕ ต่อไป

ในการนี้ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ จึงขอส่งรายงานรับเรื่องร้องเรียนประจำ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) จำนวน ๔๕ เรื่อง ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบทราบและดำเนินการต่อไป

(นางสุพรรณิ จันทรรกาญจน์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ

(นายศานต์ ศานติวรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนทนงข้อร้องเรียน
15 ต.ค.66	1	พยาบาลห้องฉุกเฉินควรพูดจาให้ดีกว่านี้ในการให้ข้อมูลผู้ป่วย	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและปรับปรุงแก้ไข	ER	ตู้เสนอแนะ	16 ต.ค.66
	1	-เจ้าหน้าที่จ่ายยาห้องยาควรพูดจาให้ดีกว่านี้	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและปรับปรุงแก้ไข	งานเภสัชกรรม	ตู้เสนอแนะ	16 ต.ค.66
20 ต.ค.66	7	-ห้องแพทย์แผนไทยแอร์ไม่เย็น ผู้มารับบริการร้อน	-แจ้งงานบริหาร รับทราบ แจ้งว่ากำลังดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	บริหาร	ตู้เสนอแนะ	26 ต.ค.66
15 พ.ย.66	1	-เด็กเป็นไข้เลือดออกไม่มีเจ้าหน้าที่ไปควบคุมโรคที่บ้าน	-แจ้งผู้รับผิดชอบงาน ประสานผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทาง	สถานเวชฯ	โทรศัพท์	15 พ.ย.66
15 พ.ย.66	1	-มาเยี่ยมแพทย์ER แผลแตก	-ประสานงานER ให้ความคุ้มครองฐานการยื่นแปล	ER	โทรศัพท์	15 พ.ย.66
15 พ.ย.66	1	-จนท.ER พูดจาไม่ดีในการให้ข้อมูล	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือนจนท.ในหน่วยงาน	ER	โทรศัพท์	15 พ.ย.66
14 ธ.ค.66	1	-พยาบาลERใส่แว่น อ้วน บริการไม่ดี พูดจาไม่ดี บริการแย่มาก	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือนจนท.ในหน่วยงาน	ER	ตู้เสนอแนะ	14 ธ.ค.66
8 ธ.ค.66	1	-คุณภาพห้องฉุกเฉินพูดจาไม่ดี แสดงกิริยาแย่มาก เจอบา 2-3 รอบแล้ว	-แจ้งผอ.ดำเนินการ	องค์กรแพทย์	ตู้เสนอแนะ	8 ธ.ค.66
29 ธ.ค.66	1	-จนท.ห้องยาพูดกับคนไข้ไม่ค่อยไพเราะ	--แจ้งหัวหน้างานตักเตือนจนท.ในหน่วยงาน	ห้องจ่ายยา	ตู้เสนอแนะ	29 ธ.ค.66
7 ม.ค.67	1	-ขั้นตอนการให้บริการไม่มีบอก รอนาน พูดจาไม่ดี ตอบสนองไม่	-แจ้งทีม PCT นำไปทบทวนและปรับปรุง	ทีม PCT	ตู้เสนอแนะ	10 ม.ค.67

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนอง ข้อร้องเรียน
		ตรงปัญหา ถึงหน่วยงานสะดวก ไม่ดี ไม่มีน้ำดื่ม				
7 ม.ค.67	1	-อยากให้ผู้ช่วยฯแยกผู้ช่วยฯและจิตเวชออกจากผู้ป่วยอื่นๆ ไม่มั่นใจความปลอดภัย	-แจ้งทีม PCT	ทีม PCT	ผู้เสนอแนะ	7 4 มี.ค.67ม.ค.67
12 ก.พ.67	1	-ญาติมาขอใบส่งตัวโดยไม่นำผู้ป่วยมารพ. แนะนำว่ารพ. ไปรับก็ยอม แพทย์บอกว่าออกให้ได้ แต่ต้องระบุว่าผู้ป่วยไม่ได้มาญาติไม่ยอม และไม่ขอรับใบส่งตัว บอกว่าจะไปร้องที่สสจ.	-บันทึกในอุบัติการณ์	ทีม PCT	ตนเอง	12 ก.พ.67
4 มี.ค.67	1	-พูดจากระโหะใส่น้ำเสียงไม่ดี เมื่อถามถึงการย้ายสิทธิของผู้ป่วย ไม่มีการแนะนำ (นา ห้องเวชฯ) ER	-แจ้งหัวหน้างาน ดักเตือน		ผู้เสนอแนะ	19 มี.ค.67
16 มี.ค.67	1	อยากให้จนท. ให้คำแนะนำด้วย น้ำเสียงที่ไม่ดูหรือไม่ควรแสดงกริยาที่ไม่ดีใส่ผู้ป่วย เพราะผู้ป่วยบางคนไม่รู้ขั้นตอน	-ห้องบัตรหรือห้องอื่นๆ	ห้องบัตร ทีม PCT	ผู้เสนอแนะ	19 มี.ค.67

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนองข้อร้องเรียน
26มี.ค.67	1	จนท.ได้รับประทานอาหารบนโต๊ะทำงานขณะที่ให้บริการ	ตรวจดูจากกล้องวงจรปิดพบว่าข้อมูลเป็นจริง แจ้งให้หน่วยงานปรับปรุง	ER	สื่อโซเชียล (FB)	28มี.ค.67
1เม.ย.67	13	จนท.ห้องตรวจท้องมีน้อย ทำให้รอนาน	-แจ้งหัวหน้างานปรับปรุงด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ	งานปฐมภูมิ	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	1 เม.ย.67
26พ.ค.67	1	ให้ใบนัดผิด ไม่ให้ข้อมูลเรื่องการทำแผล	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบ ปรับปรุงแก้ไข	ER	โทรศัพท์	26พ.ค.67
28พ.ค.67	1	จนท.มั่วแต่คุย ทำให้รอนาน	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบ ปรับปรุงแก้ไข	ห้องยา	เฟสบุ๊ก	29พ.ค.67
2 มิ.ย.67	1	รวมตัวกันเป็นกอง	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบ ปรับปรุงแก้ไข	ER	เฟสบุ๊ก	2 มิ.ย.67
15 มิ.ย.67	1	ผู้ป่วยมารักษา รักษาด้วยอาการปวดศีรษะ ได้แต่ยาพาราไปกิน ไม่รักษาที่พหุหลาสรุปเป็นเนื้องอกในสมอง ต้องผ่าตัด	พบทวนในทีม PCT	ทีม PCT	ผู้นำชุมชน	20 มิ.ย.67
9 ก.ค.67	1	เวรเปลี่ยนพยาบาลสื่อสารกันไม่ชัดเจน น้ำผู้ป่วยและญาติ	แจ้งหัวหน้าแต่ละคนทราบไปไกล่เกลี่ย	หัวหน้างานที่เกิดกรณี	ตนเอง	9 ก.ค.67
24 ก.ค.67	1	ทารกแรกคลอด ได้รับการฉีดยาฉีด (ฉีด Methergin แทน vit k)	ไปไกล่เกลี่ย เยียวยาเบื้องต้น ยื่น ม.41 ได้รับชดเชย 100,000 บาทญาติพึงพอใจ นำเข้าทีม PCT ทบทวนป้องกันการเกิดซ้ำ	ทีมไปไกล่เกลี่ย,PCT	ตนเอง	25 ก.ค.67
27 ก.ค.67	1	จนท.ห้องยาแสดงกิริยาแบบใส่อารมณ์ขณะให้บริการ	แจ้งหัวหน้างาน ดักเตือน	หัวหน้าเภสัช	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	1 ส.ค.67

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนองข้อร้องเรียน
1 ต.ค.67	1	ญาติผู้ป่วยคลอด โพลีเฟสวิตให้ รพ.เสื่อมเสียโดยไม่มีมูลความจริง ทำให้รพ.เสื่อมเสีย	แจ้งความเรียกผู้โพสมารับทราบความผิด โกล่เกลี่ยต่อหน้าตำรวจ ผู้โพสยอมรับผิดและลงเฟซขอโทษ	ทีมโกล่เกลี่ย	เฟสบุ๊ค	10 ต.ค.67
6 ต.ค.67	1	ญาติร้องเรียนเจ้าหน้าที่ER พุดจาไม่ดี ไม่ให้ข้อมูลการรักษา	ทีมโกล่เกลี่ยพูดคุยให้ข้อมูลและอธิบายขั้นตอนการรักษา ญาติเข้าใจ	ทีมโกล่เกลี่ย	ตนเอง	6 ต.ค.67
28 ต.ค.67	1	เจ้าหน้าที่ ER แสดงท่าทางไม่พอใจในการให้บริการวางยาบนโต๊ะแบบใส่สารน้ำ เวลาถามทำสีหน้าแบบไร้อารมณ์	แจ้งหัวหน้างานตักเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปรับปรุงพฤติกรรม	หัวหน้า ER	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	2 ก.ย. 67
17 ก.ย.67	1	จนท.นำลูกมาเลี้ยงในที่ทำงาน ดูแล้วไม่เหมาะสม ใช้เวลาทำงาน	รายงานผอ. ให้ชี้แจงนโยบายให้ชัดเจน	ทีมโกล่เกลี่ย	โทรศัพท์	17 ก.ย.67
รวม	45 เรื่อง	พยาบาลพูดไม่ดี 13 เรื่อง				
		รอนานาน 14 เรื่อง				
		สิ่งแวดล้อม 7 เรื่อง				
		พฤติกรรมการทำงาน 2 เรื่อง				
		มาตรฐานบริการ 9 เรื่อง				
		ได้รับการแก้ไข 42 เรื่อง ยังแก้ไขไม่ได้ 3 เรื่อง				