



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร ๐-๕๓๔๔-๖๖๓๕

ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๕/๑๕๗

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

ด้วยทางคณะกรรมการ ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จึงขออนุมัติรายงานผลการดำเนินงานฯ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางชuwit วังราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

-ทราบ/อนุมัติ-

(นายณรงค์เดช พิพัฒน์ธนวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร ๐-๕๓๔๔-๖๖๓๕

ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๕/๑๕๖

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

ด้วยทางคณะทำงาน ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๑๕ เรื่อง จึงขออนุมัติ รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบ โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางชuwit วังธราข)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

-ทราบ/อนุมัติ-

(นายณรงค์เดช พิพัฒน์ธนวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๕ เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รอพบแพทย์ และรอกคอย รับบริการนานที่จุดOPD	๖ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. เกิดจากแพทย์มีภาระงาน เพิ่มในการตรวจผู้ป่วยที่คลินิก ARI ๒. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ ล่าช้า	๑. แจ้งองค์กรแพทย์ทราบ เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจช่วย จัดลำดับคิวตรวจในช่วงบ่าย ๒. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการ ทราบเป็นระยะๆ
๒.รอเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อ ขึ้นหอผู้ป่วยในนาน	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	เปลี่มีภาระงานหลายหน้าที่ (ออกเหตุ /เข้าเคสโควิดและ รอผลตรวจ ATK)	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา ปรับปรุงระบบบริการ
๓.ไม่แจ้งสิทธิก่อนเข้ารับ บริการ และไม่มีการวัด อุณหภูมิแล้วบันทึกผลว่า ปกติ	๑ ครั้ง -	ด้าน บริการ	เกิดความคลาดเคลื่อนในการ สื่อสารระหว่างผู้ป่วยกับ เจ้าหน้าที่	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา และปรับปรุงระบบบริการ
๔.ห้องเวชระเบียนและห้อง พิน ขาดการประสานงานว่า คิวเต็มหรือไม่	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	เนื่องจากผู้ป่วยต้องการมาขอ หินปูนอย่างเดียว เป็น หัตถการฟุ้งกระจาย ต้องเข้า ระบบคิวและนัดหมายบริการ เพื่อลดการแพร่เชื้อ	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา และแก้ไขโดยการแจ้งผู้ป่วยให้ รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการรับ บริการของหัตถการต่างๆ
๕.ผู้ป่วยขอใบรับรองแพทย์ กรณีกักตัว Home Isolation เพิ่ม แต่เจ้าหน้าที่ ไม่ออกให้	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	ผู้ป่วยมาติดต่อรพ.เพื่อ ต้องการใบรับรองแพทย์กรณี กักตัว Home Isolation ซึ่ง ทาง รพ.ได้ออกให้แล้ว และ ผู้ป่วยได้นำไปยื่น บ.ประกัน แต่บริษัทประกันปิดตัวไป จึง จะขอใบใหม่เพื่อไปยื่นอีก บริษัท	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้แจ้งจุด บริการรับทราบปัญหา และได้ ประสานขอใบรับรองแพทย์ให้ ผู้ป่วยเพิ่ม
๖. พยาบาลพูดจาไม่ดี	๓ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ภาระงานมาก ในภาวะที่ บุคลากรจำกัด ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดใน การทำงาน	แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างาน ทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อให้ บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๗.มาตรวจรักษาที่คลินิก ARI แล้วฝนตกหนัก ผู้ป่วย ไม่ได้รับความสะดวก	๑ ครั้ง	ด้านอาคาร สถานที่	ตามมาตรการ New Normal ต้องแยกผู้ป่วย ARI ออกจาก จุดบริการอื่นๆ	แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างาน ทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ย้ายจุดบริการไปที่จุดบริการ ประตู ๒
๘.ลูกบิดประตูห้องน้ำหญิง เสียและขอเพิ่มเก้าอี้ให้ ผู้ป่วยนั่งรอตรวจให้มากขึ้น	๑ ครั้ง	ด้านอาคาร สถานที่	ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ทำ ให้เก้าอี้ไม่เพียงพอ	ประสานผู้เกี่ยวข้องทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตามปกติ -เพิ่มเก้าอี้ในจุดบริการให้เพียงพอ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๕ เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๕ เรื่อง สามารถยุติ
ปัญหาได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐



(นางชุชวัญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้บันทึกรายงาน

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๕ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รอพบแพทย์ และรอคอย รับบริการนานที่จุดOPD	๑๐ ครั้ง	ด้าน บริการ	๑. เกิดจากแพทย์มีภาระงาน เพิ่มในการตรวจผู้ป่วยที่คลินิก ARI ๒. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ ล่าช้า	๑. แจ้งองค์กรแพทย์ทราบ เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจช่วย จัดลำดับคิวตรวจในช่วงบ่าย ๒. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการ ทราบเป็นระยะๆ
๑. ขอเจ้าหน้าที่ OPD ขาน ชื่อคนไข้และเลขคิว	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	ผู้รับบริการมีจำนวนมาก บางครั้งมีชื่อคล้ายกัน และ อาจได้ยินไม่ชัดเจน อยากให้ เจ้าหน้าที่ขานชื่อและเลขคิว	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา ปรับปรุงขานชื่อพร้อมเลขคิว และการประกาศซ้ำทุก ๑๕ นาที
๒.รอเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อ ขึ้นหอผู้ป่วยในนาน	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	เปลมีภาระงานหลายหน้าที่ (ออกเหตุ /เข้าเคสโควิดและ รอผลตรวจ ATK)	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา ปรับปรุงระบบบริการ
๓.ไม่แจ้งสิทธิก่อนเข้ารับ บริการ และไม่มีการวัด อุณหภูมิแล้วบันทึกผลว่า ปกติ	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	เกิดความคลาดเคลื่อนในการ สื่อสารระหว่างผู้ป่วยกับ เจ้าหน้าที่	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา และปรับปรุงระบบบริการ
๔.ห้องเวชระเบียนและห้อง ฟัน ขาดการประสานงานว่า คิวเต็มหรือไม่	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	เนื่องจากผู้ป่วยต้องการมาชุด หินปูนอย่างเดียว เป็น หัตถการฟุ้งกระจาย ต้องเข้า ระบบคิวและนัดหมายบริการ เพื่อลดการแพร่เชื้อ	แจ้งจุดบริการรับทราบปัญหา และแก้ไขโดยการแจ้งผู้ป่วยให้ รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการรับ บริการของหัตถการต่างๆ
๕.ผู้ป่วยขอใบรับรองแพทย์ กรณีกักตัว Home Isolation เพิ่ม แต่เจ้าหน้าที่ ไม่ออกให้	๑ ครั้ง	ด้าน บริการ	ผู้ป่วยมาติดต่อรพ.เพื่อ ต้องการใบรับรองแพทย์กรณี กักตัว Home Isolation ซึ่ง ทาง รพ.ได้ออกให้แล้ว และ ผู้ป่วยได้นำไปยื่น บ.ประกัน แต่บริษัทประกันปิดตัวไป จึง ขอใบใหม่เพื่อไปยื่นอีก บริษัท	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้แจ้งจุด บริการรับทราบปัญหา และได้ ประสานขอใบรับรองแพทย์ให้ ผู้ป่วยเพิ่ม

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๖. ผู้รับบริการโดนทวาด พยาบาลพูดจาไม่ดี	๖ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ภาระงานมาก ในภาวะที่ บุคลากรจำกัด ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดใน การทำงาน	แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างาน ทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อให้ บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น
๓. แพทย์ไม่คุยกับคนไข้	๒ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ผู้รับบริการมีจำนวนมาก เกิด ความเร่งรีบในการตรวจรักษา	แจ้งองค์กรแพทย์ทราบ ปรับปรุง การบริการให้ดีขึ้น
๗. มาตรวจรักษาที่คลินิก ARI แล้วฝนตกหนัก ผู้ป่วย ไม่ได้รับความสะดวก	๑ ครั้ง	ด้านอาคาร สถานที่	ตามมาตรการ New Normal ต้องแยกผู้ป่วย ARI ออกจาก จุดบริการอื่นๆ	แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างาน ทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ย้ายจุดบริการไปที่จุดบริการ ประตู ๒
๘. ลูกบิดประตูห้องน้ำหญิง เสียและขอเพิ่มเก้าอี้ให้ ผู้ป่วยนั่งรอตรวจให้มากขึ้น	๑ ครั้ง	ด้านอาคาร สถานที่	ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ทำ ให้เก้าอี้ไม่เพียงพอ	ประสานผู้เกี่ยวข้องทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตามปกติ -เพิ่มเก้าอี้ในจุดบริการให้เพียงพอ
๕. พนักงานทำความสะอาด นำผ้าถูพื้นมาล้างในอ่างล้าง หน้า	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	ไม่มีจุดซักล้างสำหรับทำความสะอาด อุปกรณ์	ประสานทีม ENV, IC และฝ่าย บริหารแจ้งบริษัททำความสะอาด ทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
๖. ผู้รับบริการโดนสุนัขใน โรงพยาบาลกัด	๒ ครั้ง	ด้านอาคาร สถานที่	สุนัขจากภายนอกเข้ามาใน โรงพยาบาล ไม่มีคน ควบคุมดูแล	แจ้งเจ้าหน้าที่เทศบาลทราบ แต่ ยังไม่ได้รับการแก้ไข เบื้องต้นแจ้ง ยามให้ช่วยดูแล ไม่ให้สุนัขจาก ภายนอกเข้ามาในโรงพยาบาล

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๕ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒๘ เรื่อง สามารถยุติ
ปัญหาได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

(นางชุขวิญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้บันทึกรายงาน

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕