



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่แตง กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๖๗๘ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทราบ

ด้วยงานบริหารความเสี่ยง (RM) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่แตง ได้มีการดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งมีข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เก็บจากตู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด ไม่ได้ระบุชื่อผู้เสนอแนะหรือผู้ร้องเรียน ทางทีมบริหารความเสี่ยง จึงไม่สามารถตอบกลับผลการปรับปรุงต่างๆ ไปหาผู้เสนอแนะหรือผู้ร้องเรียนได้

ดังนั้น ทางบริหารความเสี่ยง จึงขอรายงานผลการปรับปรุง ดังกล่าว ขอแจ้งให้ท่านทราบทางเว็บไซต์และติดบอร์ดประจำหน่วยงานให้ท่านทราบ เนื่องจากไม่ทราบชื่อและที่อยู่ของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอแจ้งให้ท่านทราบทางเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่แตง

(นายฐิติกานต์ ณ ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับ การร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ
๑	๒๔ พฤศจิกายน ๖๔	-ผู้รับบริการแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ที่ทำงาน ห้องเบอร์ ๙ เวลา 19.30 น. พุดไม่เพราะ เคยเจอแบบเดิมมา ๒ ครั้งแล้ว	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและตักเตือน เจ้าหน้าที่	-	-
๒	๒๖ พฤศจิกายน ๖๔	-ผู้รับบริการแจ้งว่าหมอผู้ชาย พุดไม่ เพราะ	-แจ้งองค์กรแพทย์รับทราบ	-	-
๓	๓ มกราคม ๖๕	ญาติผู้รับบริการได้ประสบอุบัติเหตุขี่ มอเตอร์ไซด์โดนรถยนต์ชน เวลา ประมาณ ๙.๐๐ น. หลังชนมีแผลถลอก บริเวณข้อมือซ้าย หลังเกิดเหตุคุณภริยา มาตรวจที่ รพ.สต. บ้านเป่า แต่อาการไม่ ดีขึ้น เลยพามาตรวจที่ รพ.แม่แตง อยู่ ห้อง ER เป็นเวลานานพอสมควร แพทย์ ได้อธิบายผลการรักษาและจ่ายยา ซึ่ง ญาติผู้ป่วยติดใจ ทำไมแพทย์ไม่จ่ายยา	-แจ้งทีม PCT ช่วยทบทวน มติที่ประชุมต้อง ปฏิบัติตามการวินิจฉัยของแพทย์และ หลักการให้ยา RDU รพ.แม่แตง -อธิบายญาติผู้ป่วยให้เข้าใจในแนวทางรักษา และการให้ยาตามหลัก RDU	-ญาติผู้รับบริการรอนาน เนื่องจากมี ผู้ป่วยมาก -การสื่อสารสร้างความเข้าใจในการ รักษาและการให้ยายังน้อย	การสื่อสารและสร้าง ความเข้าใจในการ รักษา ตลอดจนการ ดูแลผู้ป่วย

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับ การร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ
		ปฏิบัติจนให้ เนื่องจากญาติผู้ป่วยเป็น พยาบาลเห็นแผลญาติแล้ว มีอาการปวด บวม แดง ร้อน จึงได้ขอแพทย์จ่ายยา ดิงกล่าวให้ แต่แพทย์อธิบายว่าให้ไม่ได้ เนื่องจากไม่มี Signs ที่ต้องให้และผิด หลัก RDU รพ.แม่แตง			
๔	๒๘ มกราคม ๖๕	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายข้อซักถามผู้รับบริการ ๒ ครั้งแล้ว แต่ผู้รับบริการไม่เข้าใจเลยได้ ถามซ้ำ เจ้าหน้าที่ จึงได้ตำหนิคนไข้ที่ถาม ซ้ำเสียงดัง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจ	-แจ้งหน่วยงาน รับทราบ	-ผู้รับบริการจำนวนมากอาจทำให้ เจ้าหน้าที่ต้องพูดเสียงดัง ทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจ	-
๕	๑๑ กุมภาพันธ์.๖๕	ผู้รับบริการอยากให้มีหมอเพิ่มที่จุด ER	-แจ้งหน่วยงานรับทราบ -แจ้งทีม PCT/HRD -แจ้ง ผอ.รับทราบ		
๖	๑๑ มีนาคม ๖๕	ผู้รับบริการมาติดต่อขอย้ายสิทธิรักษา แต่เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี	-แจ้งทีม PCT		

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับ การร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ
๗	๑๒ มีนาคม ๖๕	<p>ผู้ป่วยเด็ก HN 6308388 ไปตรวจ ATK ที่ห้อง Lab ช่วงเวลาประมาณ 23:45-23:50 น. ระหว่างรอผล ATK ผู้ป่วยร้องให้ บอกว่าเจ็บจมูก ญาติไม่พอใจต่อว่าจนท. ห้อง Lab ตรวจ ATK แรงเลยทำให้เด็กเจ็บแล้วร้องให้ จึงทำร้ายร่างกายจนท. ห้อง Lab โดยการชกเข้าที่หูซ้าย มีจนท. ห้อง x ray และญาติผู้ป่วยได้ห้ามไว้ หลังจากผล ATK ผู้ป่วยออก ผลเป็น pos ญาติเดินมาขอโทษพยาบาลซักประวัติ แพทย์เวร จึงสั่งยาให้กลับบ้าน เข้าระบบ triage ตามระบบ ทางรพ.ได้ประกาศเรียกญาติผู้ป่วยมารับยา แต่เรียกไม่พบ ผู้ป่วยและญาติไม่มารับยา</p>	<p>-แจ้ง รพภ./ตำรวจ เข้าระงับเหตุ -แจ้งทีม PCT, ENV และ HRD เยียวยาร่างกายและจิตใจ เจ้าหน้าที่</p>	<p>-จนท.รพ.สต.ควรมีการสื่อสารอธิบาย ขั้นตอนการตรวจ COVID19 ให้ประชาชนเข้าใจ ตามแนวทางที่ได้วางระบบไว้แล้ว</p>	

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับ การร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ
๘	๑๘ มีนาคม ๖๕	ญาติผู้รับบริการแจ้งว่า ลูกสาวติดเชื้อโควิด19 ได้แจ้งผ่าน รพ.สต.ใกล้บ้านแล้ว และได้กักตัวครบแล้ว จึงได้มาขอใบรับรองแพทย์เพื่อใช้ในการทำงานซึ่งได้ติดตามใบรับรองแพทย์ที่ รพ.สต. แจ้งว่าให้รอ ๑-๒ วัน ซึ่งก็ได้รอครบตามกำหนด และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ไปครั้งที่ ๒ เจ้าหน้าที่ตอบกลับว่าไม่รู้จักได้เมื่อไหร่ จึงทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	-จนท.รพ.สต.ควรมีการประสานงานและชี้แจงเรื่องการติดต่อขอใบรับรองแพทย์ให้ผู้รับบริการให้ชัดเจน		
๙	๒๔ มีนาคม ๖๕	ญาติผู้รับบริการได้พาหลานไปที่โรงพยาบาลเนื่องจากมีอาการไอ ไข้ มีน้ำมูก ตรวจ ATK พบว่า Pos ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ได้แนะนำไปห้องฉุกเฉิน แพทย์ได้แนะนำให้ไปตรวจที่ รพ. เอกชน จึงได้ไปตรวจ RT-PCR และกักตัวที่บ้าน วันต่อมาได้มีเจ้าหน้าที่ รพ.แม่แตงโทรมาให้พาหลานมา x ray ปอด แต่เจอพนักงานเปล พุดไม่เพราะ บอกให้กลับไปก่อนค่อยมาอีกครั้งในวันทำการปกติ	-จนท.รพ.สต.ควรมีการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการตรวจ COVID19 ให้ประชาชนเข้าใจ ตามแนวทางที่ได้วางระบบไว้แล้ว -แจ้งหัวหน้างานรับทราบและดักเตือนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-การสื่อสารให้ประชาชนในเขตรับบริการเข้าใจในขั้นตอนการตรวจ COVID19 -พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่แตง
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วัน/เดือน/ปี : ๗ เมษายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่การดำเนินการจัดการห้องเรียนและข้อเสนอแนะ บนเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล

ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องห้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

กานดา



(นางกาญจนา นักรต)

(นางสาวอัญมณี สีล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๗ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

วันที่ ๗ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ธวัชกร ใหม่ศรี

(นายธวัชกร ใหม่ศรี)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๗ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕