



บันทึกข้อความ

ชการ โรงพยาบาลวัฒนานคร (กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ) โทร. ๐๓๗-๒๖๑๗๗๒-๕ ต่อ ๔๐๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๓๐๗ / ๑๒

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัฒนานคร

ตามคำสั่งโรงพยาบาลวัฒนานครที่ ๒๓ /๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติงานเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอวัฒนานครและมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติงานเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอ เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอวัฒนานคร เพื่อให้บริการสาธารณสุขด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและผู้รับบริการนั้น

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติงานเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอวัฒนานคร จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม ๒๕๖๔) พบว่า มีผู้ชื่นชมเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ รายและ ผู้ยื่นคำร้องเรียน จำนวน ๓ ราย ทั้งนี้ ได้ดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนด ๑๕ วัน (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้ประกาศเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวัฒนานคร <http://www.watthanahospital.go.th>

(นางรุ่งรัตน์ จิตต์ประเสริฐ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ความเห็นของ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัฒนานคร

ลงชื่อ.....

(นายสุขุม พิริยะพรพิพัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัฒนานคร

ทะเบียนรายงานที่เปิดจากตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลวิданนคร

วันที่รับบริการ

4-ธ.ค.-63

เวลา

06.00 น.

ให้ข้อเสนอแนะ

ห้องเรียน

ชั้นชม

ต่อเจ้าหน้าที่แผนก

ห้องบัตร

ชื่อ

.....

เนื้อหา

ไม่แนะนำการก่ปมวิว พุดจาไม่เพราะ ถามก็บอกว่าช่วยเหลือตัวเอง เล่นโทรศัพท์ในระหว่างปฏิบัติงาน พุดจาไม่มีทางเสียง โต้ตอบกับคนไข้ อย่างมีอารมณ์ไม่พอใจ แสดงกิริยาไม่สุภาพ

การแก้ไข

สอบถามน้องที่อยู่แหวแล้ว ญาติ Pt. ให้ลูกมารับบัตรคิวตอนแหวได้บัตรคิวไปแแล้ว ช่วง 06.00 น. ญาติพุดผู้ป่วยมา รพ. แลไม่มีบัตรคิวมา ปัญหา จะให้ห้องบัตรปรับบัตรคิวให้ใหม่ จนท. ขอบัตร ประชาชน ก็ไม่มีมาขอตุสมุดและบัตรนี้ดก็ไม่มีมา โต้เถียงกับเจ้าหน้าที่จะเอาบัตรคิวใหม่ จนท. ค้นหาชื่อและปรับบัตรคิวให้ใหม่

ชื่อผู้แสดงความคิดเห็น

ที่อยู่

รุ่งรัตน์ 14/12/63

เบอร์โทร

ทะเบียนรายงานที่เปิดจากตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลพัฒนานคร

วันที่รับบริการ

14-ม.ค.-64

เวลา

09.30 น.

ให้ข้อเสนอแนะ

ร้องเรียน

ชื่นชม

ต่อเจ้าหน้าที่แผนก

กายภาพบำบัด

ชื่อ

.....

เนื้อหา

คุณหมอสั่งตัวพุงหลังให้แล้ว แต่มารับหลายครั้งแล้วไม่ได้ ครั้งที่ 1 วันที่ 2 พ.ย.63, ครั้งที่ 2 วันที่ 14 ม.ค.-64 ก็ยังไม่ได้ค่ะ

ปัญหา

เนื่องจาก pt. มารับอุปกรณ์ทางกายภาพบำบัดเป็นจำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์ไม่เพียงพอจ่ายให้กับผู้ป่วย

แนวทาง

ทางงานกายภาพบำบัด ได้ลงทะเบียน pt. ที่ไม่ได้รับอุปกรณ์ไว้ก่อน หากอุปกรณ์ที่ทางงานกายภาพบำบัดจัดซื้อได้แล้ว จะติดต่อให้ pt. มารับ
อุปกรณ์ตามลำดับที่ลงทะเบียนไว้ให้

ชื่อผู้แสดงความคิดเห็น

นางกรกช เวชบุญ

ที่อยู่ 111 ม. 2 ต.โนนหมากเค็ง อ.วัฒน

เบอร์โทร

กองเกียรติ์ สิดา 25/1/64

ทะเบียนรายงานที่เปิดจากตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลพัฒนานคร

วันที่รับบริการ

1-ก.พ.-64

เวลา

ไม่ระบุ วันเวลา

ให้ข้อเสนอแนะ

/ ร้องเรียน

ชื่นชม

ต่อเจ้าหน้าที่แผนก

คลินิก NCD

ชื่อ

กุลริยานนท์ มิ่งแปดมาลีเจริญ

เรียนท่าน ผอ.รพ.น. ดิฉันเป็น สว. และเป็นผู้ป่วยเบาหวานค่ะ วันนั้นหมอนัด ดิฉันก็ไปตามนัด ดิฉันทำบัตรคิวหาย มีเจ้าหน้าที่อยู่ที่ห้อง
เบาหวานมาถามดูบัตรคิว ดิฉันบอกว่าไม่รู้จักรับผิดชอบ" เราเนาะงกๆเงินๆ ไม่รู้หลักที่ไหน ไม่น่ามาว่าขึ้นเสียงดัง พยาบาลดี
อยู่ พูดเพราะ ไม่เหมื่อน 2 คนนี้ ซื่อฝ้าย อีกคนไม่รู้ว่่าชื่ออะไร พูดไม่ดี ไม่มีทางเสียง ไม่มีสัมมาคารวะ วันนั้นนัดความดัน 5 ครั้งไม่ลงเลย เครียด
ไม่โหมมาก ผ่านมา 1 เดือนแล้วยังเครียดอยู่เลย ความดันขึ้นอยู่ ขอให้ท่านผอ. อบรมหน่อย หรือไม่ก็ไล่ออกไปเลยคะ เพราะเขาจะบูตบั้ง
ตลอดเวลา

เนื้อหา

นับถือจาก สว.เบาหวาน

ปล.หมอนัด มี.ค.64 ไม่อยากไปเลย

การดำเนินการ

เชิญมาสอบถามวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564

1. ตักเตือน ทบทวนพฤติกรรมการบริการ ESB
2. ให้สรุปข้อบกพร่องของตัวเอง และที่ควรปรับปรุง ส่งหัวหน้าพยาบาล ผ่านหัวหน้างาน วันที่ 8 ก.พ.2564
3. ให้เวลาปรับปรุงตัวเอง 1 เดือน โดยให้พยาบาลหัวหน้าคลินิก NCD (นางพิมพ์ดา เชิงพนม) เป็นผู้กำกับดูแล แล้วประเมินพฤติกรรมอีกครั้ง

ชื่อผู้แสดงความคิดเห็น

ไม่ระบุชื่อ-สกุล

ที่อยู่

เบอร์โทร

นางสิรินาฏ สมใจเพ็ง 5/2/64