



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลโรคผิวหนังฯ ตรัง

ที่ อก ๐๒๐๗/๔๖๗ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐ ๗๐ ๓.๐ 2560

เรื่อง ขอสรุปร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการ

ด้วยฝ่ายทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๒.๒
ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จึงขอสรุปร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทาง
ผู้รับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	หมายเหตุ
๑	การบริการ	๔ เรื่อง	
๒	ข้อเสนอแนะ	๒ เรื่อง	
๓	คำชมเชย	๕ เรื่อง	
๔	การบริหารจัดการ	๒ เรื่อง	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิรัตน์ สรรเพชร)

รองผู้อำนวยการด้านอำนวยการ

(นายวรเชษฐ อนันตรังสี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง

๗๐ ๓.๐ 2560

สรุปข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง

ลำดับ	วัน / เดือน/ปี ที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	ตอบข้อร้องเรียน	วัน/เดือน/ปี ที่ตอบข้อ ร้องเรียน
๑	๑๘ ต.ค. ๕๙	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- กระผมรู้ว่าท่านหนักใจมากถึงคนไข้แต่ละวัน แต่ผมหนักใจกว่ามาแล้วไม่ได้พบหมอ ได้แต่เอายาไป ผมมาจากต่างจังหวัด ผู้อำนวยการครับ ผมขอให้ท่านเห็นใจผู้ที่มาพบหมอแต่ละครั้ง ต้องเหมารถมา	การบริหาร จัดการ	กลุ่มงานการ พยาบาลผู้ป่วยนอก	- เนื่องจากในวันดังกล่าวมีแพทย์ออกตรวจจำนวน ๒ คน และมีคลินิกสะกิดเงินด้วย โดยมีจำนวนผู้ป่วย ดังนี้ ๑. นัดในระบบ ๔๐ ราย ๒. นัดออนไลน์/โทรศัพท์ จำนวน ๖๐ ราย (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)	๒๖ ต.ค. ๕๙
๒	๒๕ ต.ค. ๕๙	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- ผมในฐานะที่เป็นญาติผู้ป่วยซึ่งพาผู้ป่วยมา รักษาอยู่เป็นประจำ มาถึงจุดที่ ๑ พยาบาล ต้อนรับพูดน้ำเสียงไม่ค่อยดี ควรปรับปรุงเป็น อย่างมาก - ควรมีบัตรคิวให้เยอะกว่านี้	การบริการ	กลุ่มงานการ พยาบาลผู้ป่วยนอก	- ให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จุดคัดกรอง โดยพูดคุยกับผู้บริหารและญาติด้วย น้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนหวาน - บางครั้งการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และญาติอาจ ได้รับข้อมูลแต่ละบุคคลที่ไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง โดยเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูล / ขั้นตอนบริการ ของโรงพยาบาลเพิ่มเติมได้ทุกจุด (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)	๒๖ ต.ค. ๕๙

ลำดับ	วัน / เดือน / ปี ที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	ตอบข้อร้องเรียน	วัน / เดือน / ปี ที่ตอบข้อ ร้องเรียน
๓	๑๑ พ.ย. ๕๙	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	- ถึงแผนกศัลยกรรม เวลาเช้ามืดเจ็บ เพราะ มันหายซาไปแล้วค่ะ	การบริการ	กลุ่มงานการ พยาบาลผู้ป่วยนอก	- งานพยาบาลศัลยกรรมและเลเซอร์ผิวหนัง รับผู้ป่วยจากกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เวลา ๑๒.๓๕ น. เพื่อมาสะกิดหูดข้าวสุกที่หน้า คอ ลำตัว แขน โดยพยาบาลให้ข้อมูลวิธีการทำ เวลา ในการทายาษาเริ่มออกฤทธิ์ตั้งแต่ ๔๕ นาที จะหมด ฤทธิ์ยาษาประมาณ ๒ ชั่วโมงหลังจากเช็ดยาออก และวิธีปฏิบัติตัว เวลา ๑๒.๔๐ น. ทายาษา เวลา ๑๓.๓๐ น. ทำการ สะกิดหูดข้าวสุก ซึ่งขณะแพทย์สะกิดหูดเด็กตื่นและ ร้องเสียงดังมากไม่ยอมให้แพทย์สะกิด บิดามารดา บอกว่าให้มดเด็กได้เลย แพทย์สะกิดเสร็จเวลา ๑๔.๓๐ น.	๑๘ พ.ย. ๕๙
๔	๒๐ ธ.ค. ๕๙	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	- แพทย์น่าจะออกตรวจให้เร็วกว่า ๙ โมง บางครั้งแพทย์มา ๙ โมงกว่า ถ้าได้ ๘.๔๕ น. เริ่มตรวจน่าจะดี หวังว่าคงได้รับการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ	องค์กรแพทย์	- องค์กรแพทย์ได้แจ้งให้แพทย์ทุกคนได้รับทราบ พร้อมนำเข้าสู่ที่ประชุมองค์กรแพทย์เพื่อหารือต่อไป	๒๓ ธ.ค. ๕๙

ลำดับ	วัน /เดือน/ปี ที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	ตอบข้อร้องเรียน	วัน/เดือน/ปี ที่ตอบข้อ ร้องเรียน
๕	๒๐ ธ.ค. ๕๙	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- การบริการของเจ้าหน้าที่เยียมคะ - ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำอีก นิดคะ	คำชมเชย ข้อเสนอแนะ		- งานเคหะบริการและอาคารสถานที่ ได้ดำเนินการ ตรวจสอบห้องน้ำของผู้รับบริการพบว่า ความสะอาด โดยรวมอยู่ในสภาพที่เป็นปกติทั่วไป มีบางช่วงเวลา ที่มีผู้รับบริการมากอาจจะมีสกปรกบ้าง - จะนำไปปรับปรุงต่อไป	๕ ม.ค. ๖๐
๖	๑๔ มี.ค. ๖๐	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- พาลูกมารับบริการที่ห้องแล็บในเวลาประมาณ สิบโมงกว่าๆ แต่รอผลนานมากและเจ้าหน้าที่ ผู้หญิง คุณฉัตรพัฒน์ เป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ไม่ให้ความสนใจผู้ป่วย นั่งเล่นคอมพิวเตอร์ จนดิฉันนั่งรอเกือบครึ่งชั่วโมง และเจ้าหน้าที่ คนดังกล่าวได้เรียกลูกชายดิฉันด้วยน้ำเสียงที่ ตะคอก จึงขอร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ คนดังกล่าว	การบริการ	กลุ่มงานพยาธิ วิทยา	- กลุ่มงานพยาธิวิทยา กลุ่มภารกิจด้านวิชาการและ การแพทย์ ขอตอบข้อร้องเรียน ดังนี้ ๑. รอนานเกินครึ่งชั่วโมง จากการตรวจสอบพบว่า เป็นผู้ป่วยรายที่ ๓ ใช้นาน ๑๐ นาที ๒. เรื่องไม่สนใจผู้ป่วย มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ คนที่อยู่ที่เคาเตอร์จะทำหน้าที่รับผู้ป่วยและบอกให้ ผู้ป่วยนั่งคอย และเมื่อรับใบส่งตรวจแล้วไม่ได้หมาย ความว่าผู้ป่วยต้องเข้าห้องตรวจเลย ต้องนั่งคอย เรียกชื่อตามคิว ๓. เรื่องนั่งเล่นคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะใช้เฉพาะ ลงผลแล็บและปริ้นงานเท่านั้น (เครื่องปริ้นต่อกับ ห้อง Phnto) ซึ่งในวันนั้นดิฉันต้องปริ้นแบบ วช. ๑ เพื่อขออนุญาตไปราชการในวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๙ มี.ค. ๖๐

ลำดับ	วัน /เดือน/ปี ที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	ตอบข้อร้องเรียน	วัน/เดือน/ปี ที่ตอบข้อ ร้องเรียน
๗	๑๐ เม.ย. ๖๐	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	- ดิฉันเดินทางมาจากนาเมืองเพชร ได้พาหลานมารักษา ประทับใจมากเจ้าหน้าที่ที่นั้บริการดีมาก ถึงเป็นวันที่มีผู้มาใช้บริการมาก การตอบคำถาม การใส่ใจของเจ้าหน้าที่การบริการดีมาก ๆ ที่ได้เจอ หรือการไปรับบริการของหน่วยงานราชการมาเจอที่นั้บริการดี ๆ ถึงดีมาก ๆ มีคนป่วยถามหลายคนไม่โกรธ ไม่ด่าไม่ด่า - ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกคนและผู้อำนวยการที่ใส่ใจผู้ป่วยทุกคนบริการจากใจ ยิ้มทุกคนเท่าเทียมกันหมดทุกฐานะ ไม่ว่าร่ำรวย หรือคนจน ผู้พิการ คนชรา รวมถึงเด็กๆ	คำชมเชย	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔ เรื่องพูดตะคอก ซึ่งจำไม่ได้ว่าพูดอะไรไปบ้าง แต่โดยปกติแล้วเป็นคนพูดเสียงดังและหัวอยู่แล้ว และจะพยายามปรับปรุงเรื่องการพูดให้ดีกว่าเดิม - ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการรับทราบแล้ว	๑๐ เม.ย. ๖๐

ลำดับ	วัน / เดือน/ปี ที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	ตอบข้อร้องเรียน	วัน/เดือน/ปี ที่ตอบข้อ ร้องเรียน
๘	๒๒ พ.ค. ๖๐	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- ขอชื่นชมคุณหมอกฤติยา ไกรสุวรรณ อธิบายรายละเอียดดีมาก ๆ ทำให้สบายใจ	คำชมเชย	องค์กรแพทย์	- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการแจ้งเวียนให้ องค์กรแพทย์รับทราบแล้ว	๒๓ พ.ค. ๖๐
๙	๓๑ พ.ค. ๖๐	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- มาใช้บริการที่นี่ทุกอย่างผ่านเร็วหมดมาเจอ ที่จุดรับยา (เภสัชกรผู้หญิง) สองครั้งแล้วที่เจอ ยาววรอเต็มไปหมดมั่วแต่ Chat โทรศัพท์	การบริการ	กลุ่มงานเภสัชกรรม	- กลุ่มงานเภสัชกรรมได้ทบทวนเหตุการณ์ดังกล่าว พบว่าในวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เภสัชกรผู้ จ่ายยา มีการ Chat โทรศัพท์ติดต่อกับผู้แทน ขายยา ซึ่งเมื่อผู้ป่วยเห็นจึงทำให้ผู้ป่วยเกิดความ ไม่พอใจ สำหรับการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้อง เรียนในครั้งต่อไป ทางกลุ่มงานเภสัชกรรมได้มีแนว ทางดำเนินการ คือ ถ้าเภสัชกรผู้จ่ายยา มีความจำเป็น ที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่อื่นหรือมีเหตุการณ์ด่วนในขณะ ปฏิบัติงานจ่ายยา ควรมีการมอบหมายให้เภสัชกร ท่านอื่นเป็นผู้จ่ายยาแทน	
๑๐	๗ ก.ค. ๖๐	ได้รับเรื่องร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานอย่างตั้งใจและ ตรงเวลา ทุกคนให้คำแนะนำและดูแลคนไข้ ที่มาติดต่อเป็นอย่างดี น่ารักมากๆ ค่ะ ประทับใจ	คำชมเชย	เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการแจ้งเวียนให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการรับทราบแล้ว	๗ ก.ค. ๖๐

ลำดับ	วัน /เดือน/ปี ที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	ตอบข้อร้องเรียน	วัน/เดือน/ปี ที่ตอบข้อ ร้องเรียน
๑๑	๗ ส.ค. ๖๐	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑. พยาบาลและทีมบริการด้านหน้าบริการดี บอกขั้นตอนและใส่ใจผู้รับบริการดี ๒. คนใช้รับยาเดิม แต่มาเสียเวลาขั้นตอนการ รับยา - จ่ายเงิน ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ คิวแรก ๙ โมง ยังไม่ได้รับการบริการ (รอจ่ายเงิน,รอรับยา) เวลาราชการทุกขั้นตอนเริ่ม ๐๘.๓๐ น.	คำชมเชย การบริหาร จัดการ	กลุ่มงาน OPD และ งานเวชระเบียน ฝ่ายสวัสดิการฯ กลุ่มงานเภสัชกรรม	- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการแจ้งเวียนให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการรับทราบแล้ว - ฝ่ายสวัสดิการสังคมและประกันสุขภาพ ขอรายงาน ว่าในวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๐ นส.เสาวนีย์ ล่ำลอง ได้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๘.๒๕ น. ซึ่งต้องเตรียมความ พร้อมภายในห้องเก็บเงิน และขึ้นไปรับเงินทอนจาก ผายการเงนฯ เคยลงมาเหตุการณ์เวลา ๐๘.๔๘ น. การแก้ไข ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเก็บเงินมา ปฏิบัติงานในเวลา ๐๘.๐๐ น. - กลุ่มงานเภสัชกรรม ขอรายงาน ดังนี้ ๑. ใบสั่งยาใบแรกมายื่นก่อนเวลา ๐๘.๐๐ น. และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบอกให้ผู้รับบริการไปรอจ่ายเงิน ช่องเบอร์ ๗ ระหว่างนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานทันที ๒. หากผู้รับบริการยังไม่ได้ชำระเงินก็ไม่สามารถ จ่ายยาได้	๙ ส.ค. ๕๐