



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลนายายอาม โทร. ๐ ๓๙๔๙ ๑๑๐๓-๕ ต่อ ๑๗๖
ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๐๔๗ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนายายอาม

ตามที่คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนายายอาม ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลนายายอาม ไว้แล้วนั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนายายอาม ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลนายายอาม

Rt

(นางสาววิรินทร์ วิสุทธิ)

หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนายายอาม

อนุญาต

[Signature]

(นายไพศาล สุยะสา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนายายอาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ช่องทาง	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕-มี.ค.๖๖)
๑. ผ่านผู้รับความคิดเห็น	๔	๖	๗	๘	๕
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๒	๒	๓	๑
๓. ผ่านทางจดหมาย	๑	๐	๑	๑	๐
๔. ผ่าน สสจ./ระบบ สปสช.	๒	๑	๐	๑	๒
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒	๑	๑	๓	๐
๖. ผ่านสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	๗	๒	๓	๑	๐
๗. ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม ๔๑	๑	๐	๐	๐	๐
๘. อื่น...เช่น บัตรสนเทห์ /เวทีประชุม/ ทีมชุมชน /ระบบ RM	๑๐	๑๕	๑๒	๘	๑
รวมเรื่องร้องเรียน	๒๙	๒๗	๒๖	๒๕	๙

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาลนายายอาม

ประเด็นการร้องเรียน	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕-มี.ค.๖๖)
๑. หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	๖	๘	๓	๓	๑
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามควร	๙	๑๑	๔	๑๑	๖
๓. ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิเก็บ	๑	๑	๑	๒	๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	๒	๑	๒	๔	๐
๕. อื่น ระบุ เช่น...พฤติกรรมบริการ	๑๑	๖	๑๖	๕	๒
รวม	๒๙	๒๗	๒๖	๒๕	๙

สรุปผลการพัฒนาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

๑.ด้านพฤติกรรมบริการ

๑.๑ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/เอกสารชี้แจง ขั้นตอน การมารับบริการต่าง ๆ ในแต่ละจุดบริการของโรงพยาบาล เพื่อสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ และเพิ่มประชาสัมพันธ์ขั้นตอนระบบการให้บริการของโรงพยาบาลเพิ่มเติมทางเพจ Facebook และ Website ของโรงพยาบาล

๑.๒ มีการประชุม ชี้แจง และทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกแผนก เรื่อง พฤติกรรมบริการที่ควรปฏิบัติในขณะที่ให้บริการผู้ป่วย ในการประชุมเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง กลุ่มงานการพยาบาล กำหนดตัวชี้วัดเรื่อง พฤติกรรมบริการ ที่ถูกร้องเรียน มีผลต่อการพิจารณาผลงาน ประจำปีเป็นรายหน่วย และรายบุคคล

๑.๓ จัดอบรมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เรื่องพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (Excellence Service Behaviour – ESB) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวน การปรับปรุงพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม โดยมีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๒. ด้านระบบบริการ

๒.๑ ด้านความปลอดภัย ทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่

- มาตรการจัดคัดกรอง สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือ จัดสถานที่เพิ่มระยะห่างทางสังคม
- จัดทำประตูล็อก ๒ ชั้นเพื่อป้องกัน เจ้าหน้าที่ที่ถูกทำร้าย ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ห้องคลอด และงานผู้ป่วยใน
- ปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
- จัดบริการ one stop service กลุ่มผู้ป่วยโรคทางเดินหายใจ จัดเตรียมความพร้อมห้องแยกโรค ความดันลบ
- มีแนวทางการเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงเวลา ๑๕.๐๐-๑๖.๐๐น. โดยผู้ป่วย ๑ คน ให้ญาติเยี่ยมได้ครั้งละ ๒ คน หรือโทรเยี่ยม เบอร์ ๐๙๘-๑๐๒๐๕๒๘
- พัฒนาหน่วยบริการและระบบบริการสุขภาพปทุมธานีให้มีคุณภาพและทันสมัยโดย ๓ หมอ
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรและทีมงานคลินิกหมอครอบครัวตามแนวทางเวชศาสตร์ครอบครัว
- ปรับแนวทางปฏิบัติในหัตถการ/กิจกรรมที่การแพร่กระจายโรคได้ง่าย
- เฝ้าระวังภาวะสุขภาพบุคลากรทั้งสุขภาพกายและจิตใจ ประเมินความเครียด
- การลดความถี่ในการสัมผัสเชื้อโควิด -๑๙ การบริการผู้ป่วยใน โดยให้ผู้ป่วย สงสัยการติดเชื้อโควิดดูแลตนเองเช่น การวัดความดันโลหิต การวัดปรอท การแยกตัวเอง
- มีการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนการรับบริการในแต่ละแผนก สิทธิการรักษาพยาบาล เป็นต้น การติดตั้งโปรแกรมเรียกตรวจ ระบบคิวที่คลินิกพิเศษ ผู้ป่วยนอก ห้องฟัน และห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่อยู่ด้านนอกห้อง และได้ติดตาม ประเมิน โดยการสอบถามผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจ เนื่องจากรู้เวลารับบริการ
- พัฒนา/ยกระดับ ระบบการปฏิบัติการฉุกเฉินก่อนถึงสถานพยาบาล ในสถานพยาบาลและระหว่าง การส่งต่อระหว่างสถานพยาบาลให้ได้ตามมาตรฐานและแนวทางที่กำหนด
- เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภัยพิบัติ(Disaster Management) การวิเคราะห์ ความเสี่ยงของพื้นที่ ปรับปรุงโครงสร้าง ICS การจัดทำแผนปฏิบัติการตอบโต้ และการฝึกซ้อมแผน

๒.๒ ด้านลดความแออัด

- จัดบริการ OPD Walking ๑ ใน ๔ เรื่อง การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
 ๑. ผู้ใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการในหน่วยบริการปฐมภูมิได้ทุกที่
 ๒. ผู้ป่วยในไม่ต้องใช้ใบส่งตัว
 ๓. ผู้ป่วยมะเร็งเข้ารับบริการได้ทุกที่ในโรงพยาบาลที่มีความพร้อม
 ๔. การแจ้งเปลี่ยนหน่วยบริการประจำแล้วใช้สิทธิได้เลยโดยไม่ต้องรอ ๑๕ วัน
- ให้บริการคลินิกเฉพาะโรค วางแผนครอบครัว ฉีดวัคซีนเด็ก ฝากครรภ์ ทันตกรรม ตรวจสุขภาพ

- นอกเวลาราชการเพื่อตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ช่วงการระบาดของโควิด -๑๙ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างส่งเอกสารของแรงงานต่างด้าว ทาง application line เพื่อทำประวัติไว้ล่วงหน้า
- ระบบนัดหมายรับบริการตามช่วงเวลาและกำหนดจำนวนผู้รับบริการล่วงหน้า จอจิวล่วงหน้า
- คัดแยกประเภทผู้ป่วย ผู้ที่ควบคุมอาการได้ หรือผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิต รัยยาที่ รพ.สต.ใกล้บ้าน และจัดส่งยาทางไปรษณีย์ให้ที่บ้าน
- ๑ ต.ค. ๖๕ เป็นต้นไป ยกเลิกโควิด-๑๙ จากการเป็นโรคติดต่ออันตราย และกำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ภายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย และทันตกรรม เปิดให้บริการตามปกติ
- ลดความแออัดและรอนาน ปรับเกณฑ์ คัดกรอง โดยการจัดบริการทางด่วน เช่น อุบัติเหตุฉุกเฉิน รถนอน รถนั่ง พระภิกษุ ผู้สูงอายุ คลินิกพิเศษ ภายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย
- จัดบริการ/สนับสนุนการจัดบริการรักษาผู้ป่วยวัณโรคแบบครบวงจร (New Service For TB)
 ๑. จัดระบบบริการผู้ป่วยวัณโรคแบบ One Stop Service
 ๒. ตรวจคัดกรองเพื่อค้นหาผู้ป่วย ผู้สัมผัสในชุมชนรายใหม่
 ๓. จัดบริการติดตามเยี่ยมบ้าน การกินยาของผู้ป่วยในชุมชน
 ๔. จัดกิจกรรมเฝ้าระวังการดื้อยาของผู้ป่วยในชุมชน

๒.๓ ด้านการเข้าถึงบริการ

- เพิ่มช่องทางรับคำปรึกษาและนัดหมายผ่านทางโทรศัพท์ และ เทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้ Application, Line, Telemedicine “หมอรู้จักคุณ”
- การให้ความรู้ โดยใช้ Application และคลิป เช่น คลินิกฝากครรภ์ ผู้ป่วยใน
- ประสานข้อมูลระบบส่งต่อตามแนวทางปฏิบัติในเครือข่ายและโรงพยาบาลศูนย์
- จัดให้มี care giver, อสม. เยี่ยมบ้านดูแลอาการเบื้องต้นและประสานการปรึกษากับทีมเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- จัดบริการเชิงรุก/สนับสนุนการจัดบริการสุขภาพและการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน ภายใต้ความร่วมมือของภาคีเครือข่าย อปท.และประชาชน
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรรองรับการจัดบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อทุกระดับ Case Manager (CM), MiniCM, Motivation Interviewing(MI)
- เพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและเฝ้าระวังโรค (ทีม SAT และ SRRT)
- พัฒนาศักยภาพในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายแบบ ตามแผนการดูแลล่วงหน้า(Advance Care Planning) ผสมผสานกับการจัดบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ในการดูแลประคับประคอง
- จัดบริการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง อัมพฤกษ์ อัมพาต ระยะกลาง (IMC) ด้วยการแพทย์แผนไทยแพทย์ทางเลือกและกัญชาทางการแพทย์
- เพิ่มศักยภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็ง ส่งเสริม ป้องกันและคัดกรองผู้ป่วยโรคมะเร็งเชิงรุก
- พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง บูรณาการการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล Out Source และเครือข่าย
- จัดบริการส่งเสริม ป้องกัน และลดปัญหาเสพติด บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย/ผู้เสพผู้ติดสุรา ยาสูบ
- จัดตั้ง/พัฒนาคลินิกการให้บริการกัญชาทางการแพทย์ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้กัญชาทางการแพทย์แก่ประชาชนทั่วไป

- พัฒนาระบบบริหารจัดการ ระบบบริการสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย ตามมาตรฐาน ทั้งในสถานบริการและเชิงรุกที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตแนวใหม่ of ประชาชน

๒.๔ ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

- ปรับรูปแบบการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยในเป็น IPD Paperless
- มีจุดบริการเครื่องเปิดบัตรส่งตรวจอัตโนมัติ โดยผู้ป่วยสามารถเปิดบัตรไปยังจุดบริการต่างๆได้เอง โดยไม่ต้องรอคิวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำให้
- จัดตั้งตู้เก็บเงินสด ที่ห้องยา โดยผู้ป่วย ดำเนินการเอง
- เพิ่มความรวดเร็วในการบันทึกค่าใช้จ่าย ผู้ป่วยสิทธิจ่ายตรง โดยเพิ่มเครื่อง EDC ที่งานผู้ป่วยนอกเวลา แพทย์ แพทย์แผนไทย ทันตกรรม และกายภาพบำบัด
- สนับสนุนให้มีการใช้ Application ในการให้บริการ การประชุม สัมมนา การใช้ โปรแกรมจัดการข้อมูลและบริการ เช่น Hos-Office, Thai refer, line official, website ต่างๆ
- สนับสนุนนวัตกรรมสุขภาพของสม. และสนับสนุนการใช้ Digital Health

๓. ด้านสิ่งแวดล้อม

๓.๑ ปรับปรุงห้องนำผู้รับบริการ ให้มีความสะอาด สะดวก เหมาะสม ในการให้ผู้ป่วยทุกกลุ่มวัย และมีพนักงานทำความสะอาดประจำจุดบริการ

๓.๒ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ มีการติดกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยงรอบโรงพยาบาล และติดผู้ป่วยใน

๓.๓ มีการจัดฝึกอบรมการป้องกันและระงับการแพร่เชื้อหรืออันตรายที่อาจเกิดจากมูลฝอยติดเชื้อ แก่ผู้เกี่ยวข้องในการคัดแยกขยะ การทิ้งขยะให้ถูกต้อง และมีการปรับสถานที่พักขยะให้เหมาะสม และมิดชิดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ

๓.๔ ปรับปรุงทางเชื่อมระหว่างจุดER มายังจุดOPD เพื่อความปลอดภัยและสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้มารับบริการ

๓.๕ มีแผนต่อเติมและปรับปรุงบริการงานแพทย์แผนไทย กายภาพบำบัดและER เพื่อลดความแออัด

๔. อื่นๆ เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับโรงพยาบาล

เรื่องขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาล จากวันที่ ๒๑ ธ.ค.๖๕ เวลา ๑๙.๓๐ น. ผู้ร้องได้โทรติดต่อไปยังโรงพยาบาล เพื่อสอบถามเกี่ยวกับวัคซีน ปรากฏว่าติดต่อแต่ไม่มีผู้รับสาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าในช่วงเวลา ๑๙.๓๐ น. ที่ผู้ร้องได้ติดต่อ เป็นช่วงนอกเวลาราชการ ระบบต้องโอนสายไปงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แต่ไม่สามารถโอนสายไปได้ เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์เกิดการขัดข้อง และดูสาขามีปัญหา ทางโรงพยาบาลจึงได้ดำเนินการแก้ไขระบบดูสาขาที่มีปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ทราบ

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวรินทร์ วิสุทธิ)

นักกายภาพบำบัดชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นายไพศาล สุธะสา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนายายอาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่ายายอาม (www.naya.go.th)

ตามประกาศโรงพยาบาลน่ายายอาม

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับโรงพยาบาลน่ายายอาม อำเภอน่ายายอาม จังหวัดจันทบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่ายายอาม (www.naya.go.th)

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลน่ายายอาม

วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
รวิรินทร์ วิสุทธิ
(นางสาวรวิรินทร์ วิสุทธิ)
นักกายภาพบำบัดชำนาญการ
วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง
ไพศาล สุธะสา
(นายไพศาล สุธะสา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่ายายอาม
วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
เชษฐา สำโรงทอง
(นายเชษฐา สำโรงทอง)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖