



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลนายายอาม โทร. ๐ ๓๙๔๙ ๑๑๐๓-๕ ต่อ ๑๗๖

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๘/๒๓๓๕ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบ ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนายายอาม

ตามที่คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนายายอาม ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลนายายอาม ไว้แล้วนั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนายายอาม ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลนายายอาม

Rf

(นางสาวริรินทร์ วิสุทธิ)

หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนายายอาม

กม

อนุญาต

สย

(นายไพศาล สุยะสา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนายายอาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘)

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ช่องทาง	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘ (ต.ค.๖๗-มี.ค.๖๘)
๑. ผ่านผู้รับความคิดเห็น	๗	๘	๑๐	๑๒	๓
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๓	๒	๑	๑
๓. ผ่านทางจดหมาย	๑	๑	๐	๐	๐
๔. ผ่าน สสจ./ระบบ สปสช.	๐	๑	๓	๐	๑
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๑	๓	๐	๐	๑
๖. ผ่านสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	๓	๑	๒	๓	๑
๗. ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม ๔๑	๐	๐	๐	๐	๐
๘. อื่น...เช่น บัตรสนเทห์ /เวทีประชุม/ ทีมชุมชน /ระบบ RM	๑๒	๘	๒	๘	๑
รวมเรื่องร้องเรียน	๒๖	๒๕	๑๙	๒๔	๘

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาลนายายอาม

ประเด็นการร้องเรียน	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘ (ต.ค.๖๖-มี.ค.๖๗)
๑. หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	๓	๓	๒	๒	๑
๒. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามควร	๔	๑๑	๑๑	๖	๒
๓. ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิเก็บ	๑	๒	๐	๐	๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	๒	๔	๑	๕	๑
๕. อื่น ระบุ เช่น...พฤติกรรมบริการ	๑๖	๕	๕	๑๑	๓
รวม	๒๖	๒๕	๑๙	๑๘	๘

สรุปผลการพัฒนาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

๑.ด้านพฤติกรรมบริการ

๑.๑ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/เอกสารชี้แจง ขั้นตอน การมารับบริการต่าง ๆ ในแต่ละจุดบริการ
ของโรงพยาบาล เพื่อสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ และเพิ่มประชาสัมพันธ์ขั้นตอนระบบการให้บริการของโรงพยาบาล
เพิ่มเติมทางเพจ Facebook และ Website ของโรงพยาบาล

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

๒. ด้านระบบบริการ

๒.๑ ด้านความปลอดภัย ทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่

- จัดทำประตูล็อก ๒ ชั้นเพื่อป้องกัน เจ้าหน้าที่ถูกทำร้าย ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ห้องคลอด และงานผู้ป่วยใน
- ปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
- จัดบริการ one stop service กลุ่มผู้ป่วยโรคทางเดินหายใจ
- มีแนวทางการเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงเวลา ๑๑.๐๐-๑๘.๐๐น. โดยผู้ป่วย ๑ คน ให้ญาติเยี่ยมได้ครั้งละ ๒ คน หรือโทรเยี่ยม เบอร์ ๐๘๘-๑๐๒๐๕๒๘
- พัฒนาหน่วยบริการและระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิให้มีคุณภาพและทันสมัยโดย ๓ หมอ
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรและทีมงานคลินิกหมอครอบครัวตามแนวทางเวชศาสตร์ครอบครัว
- ปรับแนวทางปฏิบัติในหัตถการ/กิจกรรมที่การแพร่กระจายโรคได้ง่าย
- เฝ้าระวังภาวะสุขภาพบุคลากรทั้งสุขภาพกายและจิตใจ ประเมินความเครียด
- มีการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนการรับบริการในแต่ละแผนก สิทธิการรักษาพยาบาล เป็นต้น การติดตั้งโปรแกรมเรียกตรวจ ระบบคิวที่คลินิกพิเศษ ผู้ป่วยนอก ห้องฟื้น และห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่อยู่ด้านนอกห้อง และได้ติดตามประเมิน โดยการสอบถามผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจ เนื่องจากรู้เวลารับบริการ
- พัฒนา/ยกระดับ ระบบการปฏิบัติการฉุกเฉินก่อนถึงสถานพยาบาล ในสถานพยาบาลและระหว่างการส่งต่อระหว่างสถานพยาบาลให้ได้ตามมาตรฐานและแนวทางที่กำหนด
- 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 ผ่ากรรภ์ ทันตกรรม ตรวจสุขภาพ
- นอกเวลาราชการเพื่อตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างส่งเอกสารของแรงงานต่างด้าว ทาง application line เพื่อทำประวัติไว้ล่วงหน้า
- ระบบนัดหมายรับบริการตามช่วงเวลาและกำหนดจำนวนผู้รับบริการล่วงหน้า จองคิวล่วงหน้า
- คัดแยกประเภทผู้ป่วย ผู้ที่ควบคุมอาการได้ หรือผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิต รัยยาที่ รพ.สต.ใกล้บ้าน และจัดส่งยาทางไปรษณีย์ให้ที่บ้าน
- ส่งเสริมและพัฒนาระบบดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุ โดยยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง(Quality elderly) โดยมีส่วนร่วมของครอบครัว ชุมชน และทุกภาคส่วน

- ลดความแออัดและรอนาน ปรับเกณฑ์ คัดกรอง โดยการจัดบริการทางด่วน เช่น อุบัติเหตุฉุกเฉิน รถนอน รถนั่ง พระภิกษุ ผู้สูงอายุ คลินิกพิเศษ กายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย
- จัดบริการ/สนับสนุนการจัดบริการรักษาผู้ป่วยวัณโรคแบบครบวงจร (New Service For TB)
 ๑. จัดระบบบริการผู้ป่วยวัณโรคแบบ One Stop Service
 ๒. ตรวจคัดกรองเพื่อค้นหาผู้ป่วย ผู้สัมผัสในชุมชนรายใหม่
 ๓. จัดบริการติดตามเยี่ยมบ้าน การกินยาของผู้ป่วยในชุมชน
 ๔. จัดกิจกรรมเฝ้าระวังการดื้อยาของผู้ป่วยในชุมชน

๒.๓ ด้านการเข้าถึงบริการ

- เตรียมความพร้อมและเพิ่มศักยภาพระบบการดูแลผู้ป่วยถึงวิกฤติในโรงพยาบาลโดยทีมสหวิชาชีพ รวมถึงการจัดระบบ/สถานที่ดูแลผู้ป่วยที่ไม่พร้อมกลับบ้าน
- เพิ่มช่องทางรับคำปรึกษาและนัดหมายผ่านทางโทรศัพท์ และ เทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้ Application, Line, Telemedicine “หมอรู้จักคุณ”
- พัฒนาประสิทธิภาพระบบการบำบัดรักษาและติดตามต่อเนื่องผู้ป่วยยาเสพติด (Retention Rate)
- ส่งเสริมและคัดกรองผู้ป่วยมะเร็งเชิงรุก รวมถึงให้วัคซีน HPV ในกลุ่มเป้าหมายทุกพื้นที่ และในกลุ่มผู้ต้องขัง
- จัดตั้งทีม Cancer Warrior ในโรคมะเร็งสำคัญ ๕ ชนิด และพัฒนาศักยภาพบุคลากรในทีม เครื่องช่วยและบุคลากรเฉพาะด้านโรคมะเร็ง
- สนับสนุน และจัดบริการการแพทย์แผนไทยแพทย์ทางเลือกใน รพ.และ รพ.สต. ที่สามารถให้บริการตรวจ วินิจฉัย รักษาโรค และฟื้นฟูสภาพเชื่อมโยงกับแพทย์แผนปัจจุบัน
- ประสานข้อมูลระบบส่งต่อตามแนวทางปฏิบัติในเครือข่ายและโรงพยาบาลศูนย์
- จัดให้มี care giver, อสม. เยี่ยมบ้านดูแลอาการเบื้องต้นและประสานการปรึกษากับทีมเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- จัดบริการเชิงรุก/สนับสนุนการจัดบริการสุขภาพและการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน ภายใต้ความร่วมมือของภาคีเครือข่าย อปท.และประชาชน
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรรองรับการจัดบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อทุกระดับ Case Manager (CM), MiniCM, Motivation Interviewing(MI)
- เพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและเฝ้าระวังโรค (ทีม SAT และ SRRT)
- พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง บูรณาการการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล Out Source และเครือข่าย
- พัฒนาระบบบริหารจัดการ ระบบบริการสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย ตามมาตรฐาน ทั้งในสถานบริการและเชิงรุกที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตแนวใหม่ของประชาชน

๒.๔ ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

- เสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพและความเข้มแข็งทางอารมณ์ด้วยวิธีที่เหมาะสม หรือใช้เทคโนโลยี Digital
- พัฒนา Digital Health System ข้อมูลสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์
- พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยสุขภาพจิตแบบผสมผสานความร่วมมือระหว่างหน่วยบริการชุมชน และครอบครัว รวมถึงการเพิ่มการเข้าถึงบริการ และการให้คำปรึกษาทั้งในโรงพยาบาลและ Telemedicine

- ปรับรูปแบบการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยใน เป็น IPD Paperless
- มีจุดบริการเครื่องเปิดบัตรส่งตรวจอัตโนมัติ โดยผู้ป่วยสามารถเปิดบัตรไปยังจุดบริการต่างๆได้เอง โดยไม่ต้องรอคิวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำ
- จัดตั้งตู้เก็บเงินสด ที่ห้องยา โดยผู้ป่วย ดำเนินการเอง
- เพิ่มความรวดเร็วในการบันทึกค่าใช้จ่าย ผู้ป่วยสิทธิ์จ่ายตรง โดยเพิ่มเครื่อง EDC ที่งานผู้ป่วย นอกเวลา แพทย์ แพทย์แผนไทย ทันตกรรม และกายภาพบำบัด
- สนับสนุนให้มีการใช้ Application ในการให้บริการ การประชุม สัมมนา การใช้ โปรแกรมจัดการ ข้อมูลและบริการ เช่น Hos-Office, Thai refer, line official, website ต่างๆ
- สนับสนุนนวัตกรรมสุขภาพของอสม. และสนับสนุนการใช้ Digital Health

๓. ด้านสิ่งแวดล้อม

๓.๑ ปรับปรุงห้องน้ำผู้รับบริการ ให้มีความสะอาด สะดวก เหมาะสม ในการให้ผู้ป่วยทุกกลุ่มวัย และมีพนักงานทำความสะอาดประจำจุดบริการ

๓.๒ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ มีการติดกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยงรอบโรงพยาบาล และตึกผู้ป่วยใน

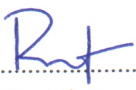
๓.๓ มีการจัดฝึกอบรมการป้องกันและระงับการแพร่เชื้อหรืออันตรายที่อาจเกิดจากมูลฝอยติดเชื้อ แก่ผู้เกี่ยวข้องในการคัดแยกขยะ การทิ้งขยะให้ถูกต้อง และมีการปรับสถานที่พักขยะให้เหมาะสม และมีมาตรการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ

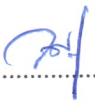
๓.๔ สร้างอาคารพัสดุ เป็นอาคาร คสล.๒ ชั้น พื้นที่ ๕๗๖ ตร.ม. และทางเชื่อมบริเวณอาคารโรงนั่ง กลางไปยังอาคารพัสดุ

๔ . อื่นๆ เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับโรงพยาบาล

เรื่องขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้รับเรื่อง จากญาติผู้ป่วยทางโทรศัพท์ ความว่า "บิดามารับบริการตรวจที่คลินิกพิเศษ(NCD) และได้ฟังตรวจผลตรวจสุขภาพ ผล ตรวจออกมาว่าผลไขมันดีอยู่ในเกณฑ์ปกติ จึงได้มีการสอบถามแพทย์เรื่องแนวทางการขอยุติยาไขมันสูงได้หรือไม่" แต่ได้รับคำตอบที่ไม่เหมาะสม ญาติจึงรู้สึกไม่พอใจ เรื่องการอธิบายกับผู้ป่วย จึงอยากให้โรงพยาบาลปรับปรุงเรื่องการ สื่อสาร การอธิบาย และพฤติกรรมบริการ โดยทางคณะกรรมการทมิใกล้เกลี่ยได้ทำการรวบรวมข้อมูลแล้วโทรกลับไป พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ชี้แจงถึงแนวทางการดำเนินงานของระบบการรักษา จนเป็นที่พอใจแก่ผู้ร้องเรียนเป็นที่ เรียบร้อย โดยทางโรงพยาบาลมีแนวทางจัดอบรมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เรื่องพฤติกรรมบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวน การปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม โดยมีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

ทราบ

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน
(นางสาวรวิรินทร์ วิสุทธิ)
นักกายภาพบำบัดชำนาญการ

(ลงชื่อ)..........
(นายไพศาล สุยะสา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนายอาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่ายายอาม (www.naya.moph.go.th)

ตามประกาศโรงพยาบาลน่ายายอาม

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับโรงพยาบาลน่ายายอาม อำเภอน่ายายอาม จังหวัดจันทบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่ายายอาม (www.naya.moph.go.th)

ชื่อหน่วยงาน : งานพัสดุและซ่อมบำรุง

วัน/เดือน/ปี : ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
พรวิณี แสงสุรศักดิ์
(นางสาวพรวิณี แสงสุรศักดิ์)
หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง
ไพศาล สุยะสา
(นายไพศาล สุยะสา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่ายายอาม
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
เชษฐา สำโรงทอง
(นายเชษฐา สำโรงทอง)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘