



รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
แบบแสดงความคิดเห็นผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560-กันยายน 2561)
จากตู้แสดงความคิดเห็น/Face book/คำบอกเล่า/ประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอก

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	อื่นๆ	
ตุลาคม 2560		<p>1.คลินิก เบาหวาน-ความดัน ขอให้มิมีพยาบาล ชักถามคนป่วยอีกสักคน เพราะตอนนี้มีอยู่แค่คนเดียว การทำงานล่าช้า ทำให้เวลาในการรอตรวจนาน คนป่วยที่ต้องมีธุระด่วน มีธุระที่ต้องทำเขาก็เสียเวลา เพราะฉะนั้นขอความอนุเคราะห์ เรื่อง พยาบาล ผู้ซักถามประวัติ ผู้ป่วย คลินิกเบาหวาน ความดันด้วยนะค่ะ ไม่เหลืออด ไม่นานจริงๆ ไม่ขอร้องค่ะ</p> <p>(กนกพร อุบลสุวรรณ 99/2 ม9 ต.เกาะหมาก) 18 ต.ค.60</p>				<p>1. จากการตรวจสอบพบว่า เมื่อวันที่ 18 ต.ค.2560 มีผู้ป่วยที่ต้องส่งต่อพัทลุง จำนวน 10 ราย ซึ่งในการส่งต่อ ต้องใช้พยาบาล นำส่ง 2 คน ต่อผู้ป่วย 1 ราย จึงทำให้ ต้องใช้ พยาบาลจากคลินิก เบาหวาน ความดัน ร่วมด้วยทำให้เหลือพยาบาลซักประวัติ 1 คน</p> <p>2. จัดทำรายงานอัตรากำลังโดยมติคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล โดยให้รายงานหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อพิจารณาหมุนเวียนอัตรากำลังในทุกแผนกเพื่อทดแทนกรณีเร่งด่วน</p> <p>3. จัดลำดับความสำคัญการหมุนเวียนอัตรากำลังภายในกลุ่มการพยาบาลมอบหมายผู้รับผิดชอบในการขึ้นปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรตามความเหมาะสม</p>

(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	อื่นๆ	
พฤศจิกายน 2560	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม 2560	-	-	-	-	-	-
มกราคม 2561		<p>ปฏิเสศคนไข้ นายพิพัฒน์พงษ์ สุวรรณ รัตน์ หมายเลขโทรศัพท์ 096- 8425838 มาร้องเรียนด้วยตนเอง ว่า ลูกน้องโดนเหล็กบาดที่ มือ ขณะทำงาน จึงไปรับ บริการที่ศูนย์เวชชบ้าน โพธิ์ แต่ได้รับคำตอบว่า เป็นผู้ป่วยนอกเขต ไม่ดู แผล ไม่ทำแผล บอกให้ ผู้ป่วยมา รพ. เลย</p>			<p>ช่วยเหลือคนไข้ ซึ่งได้ บอกไปว่า นอกเขต ให้ไป รพ.เลย</p>	<p>- จากการสอบถาม ศูนย์เวชชบ้าน โพธิ์ พบว่าผู้ป่วยยังไม่ได้เจอ พยาบาล พบพนักงาน</p>
กุมภาพันธ์ 2561	<p>13/2/61 1.ขอให้ท่านช่วย อบรมเจ้าหน้าที่ พนักงาน ใน รพ.ใหม่ ด้วย เนื่องจากการ พุดจา มารยาทกับ ประชาชนไม่ดีเลย</p>	<p>13/2/61 1.เกี่ยวกับการใช้ห้อง พิเศษ คนไข้รอคิวห้อง พิเศษคิวที่ 6 แพ้รักษาตัว อยู่ 1 คืน กับ 1 วัน มี คนไข้รายอื่นขึ้นมา เข้ามา พักไม่กี่ชั่วโมง ได้สิทธิห้อง</p>			 <p>(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน</p>	

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	อื่นๆ	
	เหมือนดั่งกับเปื้อน คนไข้ พูดไม่มีทาง เสียงเลย เหมือน ไม่ได้อบรมมา	พิเศษ แม่ 23/2/61 13.30 น. ผู้รับบริการ มี อาการปวดฟัน ทันตแพทย์ ตรวจแล้วและส่งX-Ray ฟัน				
มีนาคม 2561	10/3/61 พยาบาลห้องฉุกเฉิน พูดจาไม่สุภาพ	9/3/61 ระยะเวลารอคอยแพทย์ นาน(3 ใบ)	12/3/61 หน้าห้องบัตรไม่มีป้าย บอก ประชาชนหาห้อง บัตรไม่เจอ			-ป้ายหน้าห้องบัตร ดำเนินการ ติดตั้งแล้ว
มีนาคม 2561	27 มีนาคม 2561 ร้องเรียนพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ ว่าพูดตัวไม่ เหมาะสมขณะ ปฏิบัติงาน ไม่มี จิตสำนึกในหน้าที่ การทำงาน ใช้อารมณ์ ส่วนตัวในการทำงาน ไม่ตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งมี บุคลากรที่ถูก ร้องเรียน จำนวน ๓ ราย คือ นางพัชรี แสงเพชร นางฐิตา					อยู่ระหว่างดำเนินการสืบหา ข้อเท็จจริง  (นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน

เดือน	ประเภทของบริการ					แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/การ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	อื่นๆ	
	ทิพย์ คงหนู และ นางสาวอนันตรา เพชรเจริญทอง และ จากกรณีดังกล่าว ได้ มีการโต้เถียงด้วย วาทะระหว่างกัน และ ไม่สามารถตกลงยอม ความระหว่างกันได้ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ รับบริการที่ถูก ร้องเรียนได้ดำเนินการ ในนามส่วนตัวแจ้ง ความฐานหมิ่น ประมาทไว้ที่สถานี ตำรวจภูธรอำเภอปาก พะยูน จังหวัดพัทลุง (นายสุไพลหมาน ทองรักษ์ ผู้ร้อง)					



(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน