

การรับเรื่องข้อมูลเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทำวุ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

| ลำดับ | ช่องทาง            | อายุ | ที่อยู่ | หมายเลข โทรศัพท์ | ประเด็นที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                                                            | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|--------------------|------|---------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | สปสข               |      |         |                  | สปสข. ประสาน 9.35 น. วันที่ 29 ต.ค. 68 ผป.อายุ 80 ปี มารับบริการ 15.34 อาการแน่นหน้าอกขึ้นที่ ER ER ให้ญาติพามาตรวจที่ OPD และ OPD ส่ง ER ญาติไม่ฟังพอใจการให้บริการระบบ | สปสข.โทรประสาน      | <u>ปรับขั้นตอน</u><br>1.ผู้ป่วยมาตรวจช่วงรอยต่อเวร ให้พยาบาล สอบถามอาการและประเมินผู้ป่วย<br>1.1 ถ้าเร่งด่วน ให้รับการตรวจรักษาตามประเภทที่ ER ตามเกณฑ์<br>1.2 ถ้าไม่เร่งด่วน รอตรวจได้ ให้รอตามระยะเวลา และอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ ในระยะเวลาการรอ ถ้าผู้ป่วยมาที่ ER ไม่ส่งผู้ป่วยไป OPD เนื่องจาก ที่ OPD มีการตรวจ ติดตามเคสที่ค้างอยู่ : รอผลห้องปฏิบัติการ/ รอ นอน รพ. /รอส่งต่อ ต้องดูแลต่อให้เสร็จ ใน 16.00 น. ถ้าผู้ป่วยมาที่ OPD ชักประวัติ และอธิบาย ให้ผู้ป่วยทราบ และเข้าใจ เรื่องระยะเวลาการรอตรวจ พบแพทย์<br>2.การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ป่วยและญาติ ชุมชน ทราบและเข้าใจ ระบบบริการ ของ รพ. ทำวุ้น<br>3.การนำส่งผู้ป่วย ระหว่างหน่วยงาน ควรมีการแจ้ง ประสานงาน และนำส่ง โดย จนท. ไม่ให้ญาติหรือผู้ป่วยไปเอง |
| 2     | เพจ แจ้งข่าวลพบุรี |      |         |                  | ผู้รับบริการพาแม่มาพบแพทย์ แต่พยาบาลบอกว่าไม่ต้องพบแพทย์ให้ไปรับยาที่ห้องยา และได้ไปที่ห้องยาแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องยาให้ไปพบแพทย์ ทำให้ผู้รับบริการขับสนการ์ให้บริการ      | โพสต์ ข่าวลพบุรี    | ประชุมผู้เกี่ยวข้อง ทบทวนกระบวนการบริการงานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |