

แบบบันทึกับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

1

☒ โทรศัพท์

☐ บุคคล

☐ อื่นๆระบุ.....

วันที่รับแจ้ง 2 มิถุนายน 2564 เวลา 10.43 น.

ชื่อผู้แจ้ง นายสุวิศิษฐ์ วิศิษฐ์เศรษฐ์

ชื่อผู้ป่วย นางสาวสมคิด เกื่อนคำ อายุ 66 ปี HN 43476

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ บุตรชาย

ที่อยู่ติดต่อได้ 682/8 ม.2 ต.ท่าม่วง อ.ท่าม่วง จ. กาญจนบุรี เบอร์โทร 081 - 1425294

ผู้รับแจ้ง นส.มณฑา กรินตา / นางภัทรภร เข้มสาหร่าย

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนระบบการบริการของพยาบาลแผนกคัดกรอง และห้องเจาะเลือดชั้นล่าง ว่าช้ามากๆ และระบบคิวมีปัญหาว่า ในครั้งแรกได้คิวเจาะเลือดที่ 130 และต่อมาได้เป็นคิวที่ 197 มารดาของตนต้องรอเจาะเลือดนานมากและยังไม่ได้กินข้าวเลย ผู้ร้องไม่พึงพอใจระบบการบริการที่ล่าช้า และการบริหารงานของผอ.รพ.อย่างมาก ที่ไม่แก้ปัญหาเรื่องความล่าช้าเลย พบเจอแบบนี้มานานมากแล้ว โดยผู้ร้องใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หยาดคาย น้ำเสียงที่โกรธเกรี้ยวคุกคามต่อผอ. และเจ้าหน้าที่

ต่อมาเวลา 11.50 น. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้โทรกลับหาผู้ร้องฯ เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม ในรายละเอียดและรับฟังปัญหา ทราบว่าเป็นบุตรชายทำงานอยู่กรุงเทพไม่ได้มากับมารดา โดยมีบิดาเป็นผู้พามา และบิดาไม่พึงพอใจการบริการดังกล่าวจึงโทรบอกให้บุตรชายทราบ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่แจ้งศูนย์ฯ ได้ชี้แจงและให้ข้อมูลในเบื้องต้น รับฟังด้วยความเข้าใจ แต่ผู้ร้องฯ ไม่รับฟังยังคงคำทอเกรี้ยวกราดต่อผู้บริหารและจนท.อยู่ตลอด และศูนย์ฯ ได้ขอข้อมูลเพิ่มเติมว่ามีจุดใดที่มีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมอย่างไรหรือไม่ ถึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ร้องคำทอด้วยถ้อยคำรุนแรงหยาดคายแบบนี้และไม่คลายความโกรธลงเลย ผู้ร้องเงียบไม่ตอบ แต่ได้เน้นย้ำหลายครั้งว่า : ระบบล่าช้ารอนานมากๆจนแม้ยังไม่ได้กินข้าวเลย : และก่อนวางสาย ผู้ร้องบอกว่าจะมาหาผอ.ด้วยตนเองและจะไล่ฟัดด้วย โดยจะมาเมื่อไหร่จะโทรแจ้งให้ทราบ

ต่อมาเวลา 13.15 น. ศูนย์ฯ ได้สืบค้นพบเบอร์โทรของพี่ชายผู้ร้องฯ ชื่อเอกศักดิ์ ทำงานอยู่อำเภอท่ามะกา จึงได้เล่าเหตุการณ์ดังกล่าวให้ทราบ และชี้แจงในข้อเท็จจริงของระบบคิว และการแก้ปัญหาอย่างค่อนแคะของผู้บริหารและคณะกรรมการในเรื่องของระบบการบริการที่ล่าช้ามาโดยตลอด พี่ชายผู้ร้องฯ รับฟังด้วยความเข้าใจและบอกว่าจะชี้แจงให้ผู้ร้องฯ กับบิดามารดาทราบ

ประเด็นที่ต้องการให้แก้ไขปรับปรุง ดังนี้

ผู้บริหารควรลงมาแก้ปัญหาและจัดการระบบบริการทุกจุดให้รวดเร็วกว่านี้

## การแก้ปัญหาและการตอบกลับเรื่องร้องเรียน

วันที่ ...๔...เดือน...มิถุนายน....พ.ศ. ....๒๕๖๔....

### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

-ไม่พึงพอใจระบบบริการ ลำช้า รอนาน ณ จุดคัดกรอง และห้องเจาะเลือด ในวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

### ข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ปัญหาและการตอบกลับ

-(เอกสารแนบ)

### การแก้ไข

- ขอพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานในวัน – เวลา ที่ระบุ
- สอบถามข้อมูลและรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิด
- เน้นย้ำการปฏิบัติตามแนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้
- เน้นการสื่อสารกับผู้รับบริการเป็นระยะๆ
- ทบทวนในที่ประชุมหน่วยงาน

วันที่ยุติ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๔ จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ๑๒ วัน

...นางมาริณี ภาวครานนท์...ผู้รายงาน/บันทึก