

M. 11



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระแสนินทร์ อ.กระแสนินทร์ จ.สงขลา โทร.๐๗๔-๓๙๙-๐๒๓

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๑๗/๗๗๐

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปิงบประมาณ ๒๕๖๕

รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๕) และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระแสนินทร์

ด้วย คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและข้อร้องเรียนและทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ได้จัดทำรายงานผลการกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนปิงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๕) เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีภารกิจส่งเสริมการดำเนินงานในโรงพยาบาลกระแสนินทร์ ให้เป็นไปอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จึงใคร่ขอเผยแพร่รายงานผลการกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนปิงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.krasaesinhospital.com/> ของโรงพยาบาลฯ ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวนวลัย ไชยสวัสดิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

ไม่อนุญาต



(นายภควรรช สังข์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระแสนินทร์

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565
ตามรอบระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2564 – สิงหาคม 2565)

1. การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

1.1	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล	จำนวน	เรื่อง
	จากผู้รับบริการ	ด้านระบบบริการ	จำนวน 4 เรื่อง
		ด้านพฤติกรรมบริการ	จำนวน 4 เรื่อง
		ด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน 7 เรื่อง

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับ

1.2 การร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1)	ร้องเรียนผ่านระบบ HosXp	จำนวน	1 ครั้ง
2)	ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ก,ไลน์	จำนวน	9 ครั้ง
3)	ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน	- ครั้ง
4)	กล่องแสดงความคิดเห็น	จำนวน	1 ครั้ง
5)	การบอกเล่า	จำนวน	4 ครั้ง

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ

- ร้องเรียนการเงินการคลัง จำนวน 0 ครั้ง
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 0 ครั้ง

3. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

พบว่า การดำเนินการแก้ไขและตอบกลับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ยังมีปัญหาในเรื่อง

1. บางครั้งพบว่าอุปกรณ์ในการบันทึกข้อร้องเรียนไม่พร้อมใช้ มีปัญหาปากกาสูญหาย กระดาษหมดกล่องใส่กระดาษแบบฟอร์มชำรุด แก้ไขโดย

1.1 มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความพร้อมของกระดาษแบบฟอร์ม และ ปากกาให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

1.2 ปรับปรุงกล่องใส่กระดาษแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนให้มีความแข็งแรง

2. กรณีผู้รับบริการไม่ได้ลงชื่อ สกูล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกลับได้ แก้ไขโดย จัดให้มีบอร์ด “คุณร้องมา...เราแก้ไข” ที่หน้าจุดทำบัตร เพื่อการตอบกลับในรายที่ร้องเรียน/เสนอแนะ ผ่านทางตู้รับข้อร้องเรียนและไม่สามารถตอบกลับรายบุคคลตามที่ร้องเรียนมาได้

3. กรณีที่มีข้อเสนอแนะหรือสอบถามในเรื่องเดิมซ้ำๆ มีการจัดทำแนวทางขั้นตอนการรับบริการในเรื่องการตรวจสุขภาพ การขอใบรับรองแพทย์ ทั้งการติดที่ป้ายประชาสัมพันธ์ที่แผนกผู้ป่วยนอก

4. มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสอบถาม ผ่านเฟสบุ๊กหรือเว็บไซต์ โรงพยาบาลกระแสนินทร์

5. เพิ่มช่องทาง line ขึ้นมาอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อการเข้าถึงของผู้รับบริการมากขึ้น โดย @ โลโก้ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยตรง

4. บทเรียนจากการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานในเรื่อง

- 1) การประเมินและจัดการปัญหาด้วยความเข้าใจและรวดเร็วที่หน้างาน
- 2) ส่งเสริมการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจขณะให้บริการทุกหน่วยบริการ
- 3) จัดทำแผ่นป้ายสื่อสารขั้นตอนการให้บริการทุกหน่วยบริการ
- 4) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จุดบริการด้านหน้า

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกระแสนินธุ์ ปี 2565 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2564 – สิงหาคม 2565)

ประเภท	ลำดับ ที่	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ระดับความ รุนแรง	การจัดการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
ด้านระบบ บริการ จำนวน 4 เรื่อง	1	จาก เพจ facebook	ชื่นชมระบบบริการ รพ.กระแสนินธุ์	1	0	-ขอให้กลับคืนความสุขโดยเร็วไว ครับ ทีมคุณหมอ โรงพยาบาลกระแสนินธุ์	หัวหน้างาน/หัวหน้า กลุ่มงาน	ยุติได้
	2	จาก Line กลุ่ม จนท.	ชื่นชมระบบบริการ รพ.กระแสนินธุ์	1	0	-รพ.สงขลา ฝากขอบคุณ จนท.รพ.กระแสนินธุ์ ที่ เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ช่วยดูแลผู้ป่วยส่งทำ Colonoscopy ได้รับความสะดวกมาก ขอขอบคุณค่ะ	หัวหน้างาน/หัวหน้า กลุ่มงาน	ยุติได้
	3	จาก เพจ facebook	บริการตรวจคัดกรอง โควิด-19 ต้องการ ตรวจ ATK ทันที	1	0	- ผู้รับบริการต้องการตรวจ ATK แต่มาหลังจากที่ได้มี การจัดให้บริการไปแล้วในวันนั้น จึงได้ไว้วางใจต้องการ ตรวจทันที - ในวันเกิดเหตุการณ์ ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการเข้า ที่ประชุมกรรมการบริหาร และเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อทำ ความเข้าใจกับผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเข้าใจระบบ การให้บริการของโรงพยาบาล** - แนวทางแก้ไขโดยได้มีอาคารประชาสัมพันธ์ระบบการ ให้บริการตรวจโควิด-19 เพิ่มมากขึ้น เพิ่มช่องทางและ ต่อเนื่องสม่ำเสมอ - จัดระบบบริการให้สอดคล้องและเหมาะสม	กรรมการบริหาร	ยุติได้
	4	จาก เพจ facebook	ญาติผู้ป่วยต้องการ เยี่ยมผู้ป่วย ซึ่งทาง โรงพยาบาลมี กำหนดให้ดเยี่ยม ทุกกรณี ฝ้าไข้ได้ เพียง 1 คน	1	0	- ญาติต้องการมาเยี่ยมผู้ป่วยที่รักษาในแผนกผู้ป่วยใน แต่ทางโรงพยาบาลมีป้ายติดประกาศอย่างชัดเจนว่า ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 สามารถ ฝ้าไข้ได้ 1 คน งดเยี่ยมทุกกรณี เพื่อลดการติดเชื้อ - ทางโรงพยาบาลได้มีการทำความเข้าใจ ถึงข้อกำหนด และมีการติดประกาศอย่างชัดเจน และได้มีการปฏิบัติ กับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	ยุติได้

ประเภท	ลำดับ ที่	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ระดับความ รุนแรง	การจัดการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
พฤติกรรม บริการ จำนวน 4 เรื่อง	1	กล่องแสดง ความคิดเห็น	พยาบาลหผู้ป่วยใน พูดจาไม่สุภาพกับ ญาติผู้ป่วย	1	2	-รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหารฯ -แจ้งหัวหน้างาน เพื่อว่ากล่าว ตักเตือน	หัวหน้างาน/หัวหน้า กลุ่มงาน	ยุติได้
	2	จาก Line กลุ่ม จนท.	ชื่นชม จนท. รพ.กระแสนินทร์	1	0	-ทีม ER ขอขอบคุณช่างวิทยา แก้วมณี ที่ร่วมทีมออก EMS รับผู้ป่วยมือติดในเครื่องบดหมู	หัวหน้างาน/หัวหน้า กลุ่มงาน	ยุติได้
	3	จาก Line กลุ่ม จนท.	ชื่นชม จนท. รพ.กระแสนินทร์	1	0	-คำชมจาก ผอ.รพ. หัวหน้าเภสัชฯ รพ.ว่า ทพ.ฉวีวรรษ ชูศรี ตรวจ Swab ได้นิ่มนวลมาก ไม่เจ็บ และขอบคุณ หมอและน่องนารียาที่ช่วยทำ ATK	หัวหน้างาน/หัวหน้า กลุ่มงาน	
	4	จาก Line กลุ่ม จนท.	ชื่นชม จนท. รพ.กระแสนินทร์	1	0	-จากหัวหน้าเภสัชฯ แต่..น้อง ๆ พยาบาล นางฟ้าชุดขาว ทุกท่าน ขอขอบคุณมากๆนะคะ ที่เป็นกำลังสำคัญและเป็น ทีมที่เหนียวมากๆ ในปีที่ผ่านมา และปีนี้ขอให้ทุกท่าน ประสบแต่ความสุข ความเจริญ สมปรารถนาทุก ประการค่ะ	หัวหน้างาน/หัวหน้า กลุ่มงาน	ยุติ

ประเภท	ลำดับ ที่	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ระดับความ รุนแรง	การจัดการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
ด้าน สิ่งแวดล้อม จำนวน 7 เรื่อง	1	Hos.XP	มีงูเห่าในห้องล้าง เครื่องมือ	1	1	-รับเรื่องเสนอแนะเข้ากรรมการบริหารฯ -ให้เปิดไฟส่องสว่างขณะปฏิบัติงาน -จัดระเบียบห้อง และรักษาความสะอาด -ทำความสะอาดบริเวณรอบอาคารสม่ำเสมอ	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ
	2	จาก Line กลุ่ม จนท.	มีงูเห่าหน้าห้อง ER	1	1	-รับเรื่องเสนอแนะเข้ากรรมการบริหารฯ -ให้เปิดไฟส่องสว่างตอนกลางคืน -ทำความสะอาดบริเวณรอบอาคารสม่ำเสมอ	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ
	3	จาก Line กลุ่ม จนท.	ไฟฟ้าดับ ใน รพ. เช่น ไฟส่องถนน ไฟ บริเวณบ้านพัก	1	1	-รับเรื่องเสนอแนะเข้ากรรมการบริหารฯ -แจ้งกลุ่มงานบริหารดำเนินการซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้ว	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ
	4	การบอกเล่า ของผู้ป่วย	สุนัขกัด ผู้ป่วยที่มา รับบริการใน รพ.	1	1	- รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหาร ได้ประสาน ปศุสัตว์เข้ามาทำหมัน,ห้าม จนท.ให้อาหาร สุนัข	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ
	5	การบอกเล่า ของผู้ป่วยและ จนท.	ป้ายไฟหน้า รพ. มองเห็นไม่ชัดตอน กลางคืน	1	1	-รับเรื่องเสนอแนะเข้ากรรมการบริหารฯ -แจ้งกลุ่มงานบริหารดำเนินการซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้ว	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ
	6	การบอกเล่า ของผู้ป่วย	แสงแดดและความ ร้อนหน้าอาคาร ผู้ป่วยนอก	1	1	-รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหารฯ -ดำเนินการติดตั้งแผงบังแดดด้านหน้าอาคารผู้ป่วยนอก เรียบร้อยแล้ว เมื่อ กรกฎาคม 2565	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ
	7	การบอกเล่า ของผู้ป่วยและ จนท.	ที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	1	-รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการบริหารฯ -ระหว่างดำเนินการเข้าแผนเงินบำรุงปีงบประมาณ2566	คณะกรรมการ บริหารฯ	ยุติ

ประเภท	ลำดับ ที่	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ระดับความ รุนแรง	การจัดการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
ด้านทุจริต และประพฤติ มิชอบ (ไม่มีเรื่อง ร้องเรียน)	-	-	-	-	-	-	-	-

ลงชื่อ.....*W. S.*.....ผู้รับผิดชอบ
(นางสวณันวลัย ไชยสวัสดิ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ