

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ ปี 2567 (1 ต.ค.66 - มี.ค.2567)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องข้อร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
Ward	กล่องแสดงความคิดเห็น	<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>- 20/12/66 เวลา 07.30 น. พยาบาลคนดังกล่าว ได้รายงานจ่ายให้เตียงของลูกติดัน และไม่ได้รับการประสานงานกับพยาบาลท่านอื่น จึงได้มีการนำยามาจ่ายเข้าไปในเวลาท่ามกลางเสียงโห่ร้องที่ดลันเอะใจ ได้ถามพยาบาลอีกท่านหนึ่ง จึงได้ทราบว่ามีการจ่ายยาซ้ำ</p> <p>สุดท้ายนี้ขอให้ทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้าพยาบาล ได้ทำการว่ากล่าวตักเตือนพยาบาลท่านนี้ด้วย เพราะไม่อยากให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้กับผู้ป่วยคนอื่นอีก</p>	<p>การจัดการ</p> <p>- บันทึก NRLS</p> <p>- แจ้งหัวหน้างาน</p> <p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการข้อร้องเรียน</p>	1	หัวหน้างาน	

	<p>ด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>- ไม่มี</p>	<p>- แจ้งหัวหน้างาน</p> <p>- รับเรื่องเสนอแนะนำเข้ากรรมการซื้อรองเท้าเรียน</p>	<p>หัวหน้างาน บริหารฯ</p>	
	<p><u>ด้านพฤติกรรมการ</u></p> <p>- 20 ธ.ค.2566 เรียนผอ.รพ.กระแสสินธุ์ เนื่องจาก ตีฉันทน์ ได้นำลูกเข้ารับการรักษา ที่โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ และได้มีการ Admit ในตีผู้ป่วยใน และได้มีพยาบาล ได้ทำกริยาไม่พอใจกับญาติของผู้ป่วย คือ สามีของตีฉันทน์ เนื่องจากผู้ป่วยเป็น เด็กจึงต้องขออนุญาตเผ่าไข้ 2 คน ตัว ตีฉันทน์นอนบนเตียงกับลูก วัย 2 ปี 6 เดือน และสามีตีฉันทน์ นอนพับลงบนเตียง และนั่งบนเก้าอี้ พยาบาลคนดังกล่าวได้ ว่ากล่าวสามีตีฉันทน์ว่าเกะกะ และได้ทำ การใส่สามีตีฉันทน์ออกไปนอนด้านนอก ซึ่ง ตีฉันทน์ไม่สามารถดูแลเพียงลำพังได้ เพราะ กลัวลูกจะพลัดตกจากเตียง จึงขอแจ้งมาเพื่อให้หัวหน้าพยาบาล ตีผู้ป่วยในรับทราบ</p>			

ชมเชยจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับ ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
WARD		<u>ด้านระบบบริการ</u> - 19 ก.ค.66 ผู้ป่วยที่รักษาตัวใน Ward ชมว่า “อาหารเพียงวันนี้อร่อยมากค่ะ”	<u>การจัดการ</u>			

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2567
ตามรอบระยะเวลา 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567)

1. การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

- 1.1 ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน เรื่อง แบ่งเป็น
- | | |
|--------------------------------|----------------|
| จากผู้รับบริการ ด้านระบบบริการ | จำนวน 1 เรื่อง |
| ด้านพฤติกรรมบริการ | จำนวน 1 เรื่อง |
| ด้านสิ่งแวดล้อม | จำนวน 0 เรื่อง |

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับ

1.2 การร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1) ร้องเรียนผ่านระบบ HosXp | จำนวน 0 ครั้ง |
| 2) ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก,ไลน์ | จำนวน 0 ครั้ง |
| 3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ | จำนวน - ครั้ง |
| 4) กล้องแสดงความคิดเห็น | จำนวน 2 ครั้ง |
| 5) การบอกเล่า | จำนวน 0 ครั้ง |

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ

- ร้องเรียนการเงินการคลัง จำนวน 0 ครั้ง
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 0 ครั้ง

3. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

พบว่า การดำเนินการแก้ไขและตอบกลับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ยังมีปัญหาในเรื่อง

1. บางครั้งพบว่าอุปกรณ์ในการบันทึกข้อร้องเรียนไม่พร้อมใช้ มีปัญหาปากกาสูญหาย กระดาษหมกล่องใส่กระดาษแบบฟอร์มชำรุด แก้ไขโดย

1.1 มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความพร้อมของกระดาษแบบฟอร์ม และ ปากกาให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

1.2 ปรับปรุงกล่องใส่กระดาษแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนให้มีความแข็งแรง

2. กรณีผู้รับบริการไม่ได้ลงชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกลับได้ และจัดให้มีบอร์ด “คุณร้องมา...เราแก้ไข” ที่หน้าจุดทำบัตร เพื่อการตอบกลับในรายที่ร้องเรียน/เสนอแนะทางตู้รับข้อร้องเรียนและไม่สามารถตอบกลับรายบุคคลตามที่ร้องเรียนมาได้

3. กรณีที่มีข้อเสนอแนะหรือสอบถามในเรื่องเดิมซ้ำๆ มีการจัดทำแนวทางขั้นตอนการรับบริการในการตรวจสอบคุณภาพ การขอใบรับรองแพทย์ ทั้งการติดที่ป้ายประชาสัมพันธ์ที่แผนกผู้ป่วยนอก

4. มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสอบถาม ผ่านเฟซบุ๊กหรือเว็บไซต์ โรงพยาบาลกระแสสิ

5. เพิ่มช่องทาง line ขึ้นมาอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อการเข้าถึงของผู้รับบริการมากขึ้น โดย @ 1

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยตรง

4. บทเรียนจากการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานในเรื่อง

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