

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2568
ตามรอบระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2567 – กรกฎาคม 2568)

1. การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

1.1 ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน เรื่อง แบ่งเป็น

จากผู้รับบริการ	ด้านระบบบริการ	จำนวน	2 เรื่อง
	ด้านพฤติกรรมบริการ	จำนวน	6 เรื่อง
	ด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน	2 เรื่อง

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับ

1.2 การร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1) ร้องเรียนผ่านระบบ HosXp	จำนวน	0 ครั้ง
2) ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก,ไลน์	จำนวน	3 ครั้ง
3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน	0 ครั้ง
4) กล้องแสดงความคิดเห็น	จำนวน	5 ครั้ง
5) ร้องเรียนด้วยตนเอง/คำบอกเล่า	จำนวน	2 ครั้ง

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ

- ร้องเรียนการเงินการคลัง จำนวน 0 ครั้ง
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 0 ครั้ง

3. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

พบว่า การดำเนินการแก้ไขและตอบกลับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ยังมีปัญหาในเรื่อง

1. บางครั้งพบว่าอุปกรณ์ในการบันทึกข้อร้องเรียนไม่พร้อมใช้ มีปัญหาปากกาสูญหาย กระดาษหมด
กล่องใส่กระดาษแบบฟอร์มชำรุด แก้ไขโดย

1.1 มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยตรวจสอบความพร้อมของกระดาษแบบฟอร์ม และ ปากกาให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

1.2 ปรับปรุงกล่องใส่กระดาษแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนให้มีความแข็งแรงคงทน

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

3. มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสอบถาม ผ่านเฟซบุ๊กหรือเว็บไซต์ โรงพยาบาลกระแสนินทร์

4. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่าน Application line เพื่อการเข้าถึงของผู้รับบริการมากขึ้น โดย add line ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยตรง

4. บทเรียนจากการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานในเรื่อง

- 1) การประเมินและจัดการปัญหาด้วยความเข้าใจและรวดเร็วที่หน่วยงาน
- 2) ส่งเสริมการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจขณะให้บริการทุกหน่วยบริการ
- 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่จุดบริการด้านหน้า
- 4) การจัดอบรมพฤติกรรมบริการ
- 5) ประชุมชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 6) นำเรื่องร้องเรียนเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการอย่างทันที่

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระแสนิจ ปี 2568 (1 ต.ค.67 – 31 ก.ค.2568)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับ ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
OPD	กล่องแสดง ความคิดเห็น	-พฤติกรรมบริการของแพทย์ ไม่เต็มใจให้บริการ แสดงออกทางสี หน้า ท่าทางและคำพูด	- แจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้มี การปรับปรุงพฤติกรรม	2	ผู้อำนวยการ รพ.	
OPD	กล่องแสดง ความคิดเห็น	-พฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดจาไม่ไพเราะ ไม่อยากพูดกับ คนไข้ ไม่ให้ข้อมูล	- แจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้มี การปรับปรุงพฤติกรรม	2	ผู้อำนวยการ รพ.	
OPD	กล่องแสดง ความคิดเห็น	-พฤติกรรมบริการของแพทย์ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ไม่เต็มใจในการ ตอบคำถามของผู้ป่วย	- แจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้มี การปรับปรุงพฤติกรรม	2	ผู้อำนวยการ รพ.	
OPD	กล่องแสดง ความคิดเห็น	--พฤติกรรมบริการของแพทย์ รักษาไม่ดี ไม่ซักถามอาการผู้ป่วย	- แจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้มี การปรับปรุงพฤติกรรม	2	ผู้อำนวยการ รพ.	
OPD	กล่องแสดง ความคิดเห็น	-ระบบบริการ “แพทย์ตรวจซ้ำ รอนาน”	-จัดให้มีแพทย์อยู่ประจำ ไม่น้อยกว่า 3 คน กรณีที่ แพทย์ลาหรือติดประชุม อบรม	2	ผอ.รพ. องค์กรแพทย์	

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับ ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
OPD	คำบอกเล่า	--พฤติกรรมบริการของแพทย์ แพทย์พูดต่อหน้าคนไข้ที่นั่งรอ ตรวจว่า “ไปนอนดีกว่า”	- ดักเตือนผู้ถูกร้องเรียน ให้มีการปรับปรุง พฤติกรรม	2	ผอ.รพ. องค์กรแพทย์	
-	Face book	-ระบบบริการ ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุ ม้ามแตก ไม่ได้รับประเมิน ที่ครอบคลุม ส่งผลให้วินิจฉัยล่าช้า และต้องเข้ารับการรักษาโดย การผ่าตัด	-ติดตามเยี่ยมผู้ป่วย	3	ทีมนำทางคลินิก	-ผู้ป่วยได้รับการ รักษาโดยการผ่าตัด ปลอดภัย กลับบ้าน ได้
IPD	ร้องเรียนด้วย ตนเอง	--พฤติกรรมบริการของแพทย์/พยาบาล ไม่เต็มใจให้การรักษา ผู้ ร้องเรียนพมารดาที่เป็นผู้ป่วยติดเตียงและมีแผลพุพองทั้งตัวมา รับการรักษา และระยะเวลานานเป็นเดือน แต่แผลยังไม่หาย แพทย์ให้ญาติมาเรียนรู้และฝึกทำแผล ญาติซึ่งมีอาชีพรับราชการ และจ้างผู้ดูแล(ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ)มาดูแลมารดา ไม่สามารถดูแลได้ จึงต้องการให้รักษาใน รพ. ประกอบกับสภาพบ้านไม่เหมาะกับการ พาผู้ป่วยกลับบ้าน	-ทีม PCT ทบทวน แนวทางการดูแลรักษา ร่วมกัน -ประสาน รพ.แม่ข่าย ปรึกษาเรื่องแผล แต่ รพ. แม่ข่ายแจ้งให้ดูแลแบบ ประคับประคอง -ทำความเข้าใจกับบุตร -ดักเตือนแพทย์ พยาบาลเรื่องพฤติกรรม	3	ทีม PCT ทีมใกล้เคียง	ผู้ป่วยได้รับการดูแล รักษาอย่าง เหมาะสม

ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
องค์กรแพทย์	กลุ่มไลน์ จนท.	-ด้านสิ่งแวดล้อม มีคนสูบบุหรี่ในโรงพยาบาล	-กำหนดมาตรการรพ. ปลอดบุหรี่ และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	1	กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	พบเห็นผู้สูบบุหรี่น้อยลง
พยาบาล	กลุ่มไลน์ จนท.	-ด้านสิ่งแวดล้อม พบเจอหนูเห่าในเขตพื้นที่บ้านพักอาศัยของเจ้าหน้าที่	-ตัดหญ้าอย่างสม่ำเสมอไม่ให้รก -แจ้งเจ้าหน้าที่ที่อาศัยในเขตบ้านพักคอยระมัดระวัง	1	กรรมการบ้านพัก	ไม่มีเจ้าหน้าที่ได้รับอันตราย