

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
ตามรอบระยะเวลา ๕ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙)

๑. การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน	เรื่อง	แบ่งเป็น
จากผู้รับบริการ	ด้านระบบบริการ	จำนวน ๒ เรื่อง
	ด้านพฤติกรรมบริการ	จำนวน ๔ เรื่อง
	ด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๐ เรื่อง

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับ

๑.๒ การร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) ร้องเรียนผ่านระบบ NRLS	จำนวน	๐ ครั้ง
๒) ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก	จำนวน	๐ ครั้ง
๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน	๐ ครั้ง
๔) กล้องแสดงความคิดเห็น	จำนวน	๕ ครั้ง
๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง/คำบอกเล่า	จำนวน	๑ ครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ

- ร้องเรียนการเงินการคลัง จำนวน ๐ ครั้ง
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ ครั้ง

๓. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

พบว่า การดำเนินการแก้ไขและตอบกลับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ยังมีปัญหาในเรื่อง

๑. บางครั้งพบว่าอุปกรณ์ในการบันทึกข้อร้องเรียนไม่พร้อมใช้ มีปัญหาปากกาสูญหาย กระดาษหมด กล้องใส่กระดาษแบบฟอร์มชำรุด แก้ไขโดย

๑.๑ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยตรวจสอบความพร้อมของกระดาษแบบฟอร์ม และ ปากกาให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

๑.๒ จัดทำ QR code สำหรับรับเรื่องร้องเรียน ติดไว้คู่กับกล้องแสดงความคิดเห็น

๒. กรณีผู้รับบริการไม่ได้ลงชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกลับได้ แก้ไขโดย จัดให้มีบอร์ด “คุณขอมา” ที่หน้าจุดทำบัตร เพื่อการตอบกลับในรายชื่อร้องเรียน/เสนอแนะ ผ่านทางตู้รับข้อร้องเรียนและไม่สามารถตอบกลับรายบุคคลตามที่ร้องเรียนมาได้

๓. มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสอบถาม ผ่านเฟซบุ๊กหรือเว็บไซต์ โรงพยาบาลกระแสนินธุ์

๔. บทเรียนจากการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานในเรื่อง

๑) จัดโครงการพัฒนาบุคลากรและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์

๒) ส่งเสริมการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

๓) ประชุมชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการ
อย่างทันที่

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ ปี ๒๕๖๘ (๑ ต.ค.๖๗ – ๓๑ ก.ค.๒๕๖๘)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๓ ต.ค.๖๘	OPD	Face book	-ชื่นชม การจัดบริการ ได้แก่ มี เครื่องมือที่ทันสมัย บุคลากรบริการดี ห่วงน้ำสะอาด	- แจ้งคณะกรรมการบริหาร และบุคลากร	-	คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและร้องเรียน	
๓ พ.ย.๖๘	คลินิกผู้สูงอายุ	ตู้แสดงความคิดเห็น	-ร้องเรียนระบบบริการในคลินิก ผู้สูงอายุ ออกให้จัดบริการแบบ One Stop ไม่เอายากมารอพบแพทย์และรอรับยา	- นำเข้าปรึกษาหารือในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ให้คลินิกผู้สูงอายุชี้แจงให้ผู้ผู้ป่วยเข้าใจ เนื่องจากบุคลากรมีจำกัด และทำความเข้าใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการในคลินิกไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามแพทย์ และเภสัชกรได้	๑	ทีมงานทางคลินิก	ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบตามข้อคิดเห็นของผู้ร้องได้

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียดเหตุการณ์/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๒๒ ธ.ค.๖๘	OPD	ผู้แสดงความคิดเห็น	-พฤติกรรมการบริการของแพทย์ไม่ใส่ใจผู้ป่วย ไม่เต็มใจให้การรักษา และพูดไม่สุภาพ	-แจ้งคณะกรรมการบริหารมอบหมายให้ประธานองค์กรแพทย์ตั้งเตือน และกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน หากมีข้อผู้ร้อง และสามารถสืบค้นข้อมูลแล้วพบว่าเป็นอย่างจริงให้ทำบันทึกตั้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	๒	คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและร้องเรียนและองค์กรแพทย์	
๙ ม.ค.๖๙	OPD	ผู้แสดงความคิดเห็น	-พฤติกรรมการบริการของแพทย์ พูดจาใส่อารมณ์กับผู้ป่วย	-แจ้งคณะกรรมการบริหารมอบหมายให้ประธานองค์กรแพทย์ตั้งเตือน และกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน หากมีข้อผู้ร้อง และสามารถสืบค้นข้อมูลแล้วพบว่าเป็นอย่างจริงให้ทำบันทึกตั้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	๒	คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและร้องเรียนและองค์กรแพทย์	

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่เกี่ยวข้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๒๑ ม.ค.๖๕	IPD	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	-ชมเชย บริการดีมาก เจ้าหน้าที่ และหมอมอบบริการดี น่ารักทุกคน เลย”			ผิดชอบ	
๒๖/๑/๖๕	EMS	Face book	-ชมเชย บริการ EMS ท่อกรับ ผู้ป่วย ให้บริการดี				
๑๐ ก.พ.๖๕	IPD	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	-เสนอแนะ ขอให้ทำมุ้งลวดปิดกั้น ประตูตู้ด้านหลัง ประตูตู้เข้าออกและ ห้องน้ำที่ IPD เนื่องจากยุ่งกัดเด็ก เล็ก ผู้ป่วย และญาติ กลัวจะเกิด โรคที่มียุงเป็นพาหะ	- มอบหมายให้งานผู้ป่วยใน บันทึกขอทำมุ้งลวด กำหนดเวลาเปิดปิดประตู ปฐมนิเทศผู้ป่วยเรื่องการ เปิด-ปิดประตู ประสานขอ ยาทากันยุงจากกลุ่มงาน บริการด้านปฐมภูมิฯ เพื่อ แจ้งให้แก่ผู้ป่วย	๒	หัวหน้างาน ผู้ป่วยใน	
๒๖ ก.พ.๖๕	IPD	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	-ชมเชย ความสะอาดของสถานที่ การบริการ การบริหารและการ ทำงานของ ผอ.รพ.ดีมาก	-มอบหมายหัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานตึกเตื่อน	๒	หัวหน้ากลุ่ม งานการ พยาบาล	

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	รายละเอียด/การจัดทำ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๒๖ ก.พ.๖๙	IPD/OPD	คำบอกเล่า	เสนอแนะ- มาตราฐานการตรวจรักษา และพฤติกรรมบริการของแพทย์ เนื่องจากผู้ป่วยมาปรึกษาด้วยประวัติหกล้ม และปวดมาก ต่อมาแพทย์จำหน่ายจาก รพ. ผู้ป่วยจึงไปรักษาต่อที่ รพ.ใกล้เคียง พบว่ากระดูกหัก และส่งต่อไปผ่าตัด และแสดงพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจให้การรักษา	แจ้ง ผอ. รพ. แจ้งในที่ประชุมของ องค์กรแพทย์ เพื่อกำหนดแนวทางการป้องกัน ตักเตือนเรื่องพฤติกรรมบริการ	๔	-องค์กรแพทย์ -ทีมนำทาง คลินิก	
			-เสนอแนะ ให้ตั้งเคสเรียนบุคลากร ๑ คน ที่มีพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม				