

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
ตามรอบระยะเวลา ๑๐ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – กรกฎาคม ๒๕๖๙)

๑. การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๙ เรื่อง แบ่งเป็น

จากผู้รับบริการ ด้านระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง

ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๖ เรื่อง

ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑ เรื่อง

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับ

๑.๒ การร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) ร้องเรียนผ่านระบบ NRLS	จำนวน	๐	ครั้ง
๒) ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ก	จำนวน	๐	ครั้ง
๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน	๐	ครั้ง
๔) กล้องแสดงความคิดเห็น	จำนวน	๖	ครั้ง ๗ เรื่อง
๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง/คำบอกเล่า	จำนวน	๒	ครั้ง ๒ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ

- ร้องเรียนการเงินการคลัง จำนวน ๐ ครั้ง

- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ ครั้ง

๓. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

พบว่า การดำเนินการแก้ไขและตอบกลับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ยังมีปัญหาในเรื่อง

๑. บางครั้งพบว่าอุปกรณ์ในการบันทึกข้อร้องเรียนไม่พร้อมใช้ มีปัญหาปากกาสูญหาย กระดาษหมด กล้องใส่กระดาษแบบฟอร์มชำรุด แก้ไขโดย

๑.๑ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนประจำหน่วย ตรวจสอบความพร้อมของกระดาษแบบฟอร์ม และปากกาให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

๑.๒ จัดทำ QR code สำหรับรับเรื่องร้องเรียนติดไว้กับกล้องแสดงความคิดเห็น

๒. กรณีผู้รับบริการไม่ได้ลงชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกลับได้ แก้ไขโดย จัดให้มีบอร์ด “คุณขอมา” ที่ แผนกผู้ป่วยนอก เพื่อการตอบกลับในรายที่ร้องเรียน/เสนอแนะ ผ่านทางตู้รับข้อร้องเรียนและไม่สามารถตอบกลับรายบุคคลตามที่ร้องเรียนมาได้

๓. มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสอบถาม ผ่านเฟสบุ๊ก เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันไลน์ โรงพยาบาลกระแสนธุ์

๔. สำนวความความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และ QR code

๔. บทเรียนจากการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานในเรื่อง

- ๑) วางแผนจัดโครงการพัฒนาบุคลากร การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และพฤติกรรมบริการที่ดี
- ๒) ประชุมชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการอย่างทันที่
- ๓) กำหนดแนวทางการรายงานความเสี่ยงให้ผู้บริหารรับทราบในประเด็นเร่งด่วนหรือเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง เช่น กรณีมีผู้ป่วยคดี ผู้ป่วยหลบหนีออกจากโรงพยาบาล และผู้ป่วยเสียชีวิต

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระแสสินธุ์ ปี ๒๕๖๘ (๑ ต.ค.๖๘ – ๓๑ ก.ค.๒๕๖๙)

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๓ ต.ค.๖๘	OPD	Face book	-ชื่นชม การจัดการบริการ ได้แก่ มีเครื่องมือที่ทันสมัย บุคลากรบริการดี ห้องน้ำสะอาด	- แจ้งคณะกรรมการบริหารและบุคลากร	-	-คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน	
๓ พ.ย.๖๘	คลินิกผู้สูงอายุ	แสดงความเห็น	-ร้องเรียนระบบบริการในคลินิก ผู้สูงอายุ อยากให้จัดบริการแบบ One Stop ไม่ยากมารอพบแพทย์และรอรับยา	-นำเข้าปรึกษาหารือในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ให้คลินิกผู้สูงอายุชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ เนื่องจากบุคลากรมีจำกัด และทำความเข้าใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการในคลินิกไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนแพทย์ และเภสัชกรได้	๑	-ทีมนำทางคลินิก	ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบตามข้อคิดเห็นของผู้ร้องได้

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๒๒ ธ.ค.๖๘	OPD	ตู้แสดงความเห็น	-พฤติกรรมบริการของแพทย์ ไม่ใส่ใจผู้ป่วย ไม่เต็มใจให้การรักษาสภาพและพูดไม่สุภาพ	-แจ้งคณะกรรมการบริหารมอบหมายให้ประธานองค์กรแพทย์คัดค้าน และกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน หากมีข้อผู้ร้อง และสามารถสืบค้นข้อมูลแล้วพบว่าป็นจริงให้ทำบันทึกคัดค้านเป็นลายลักษณ์อักษร	๒	-คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน -องค์กรแพทย์	
๙ ม.ค.๖๙	OPD	ตู้แสดงความเห็น	-พฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดจาใส่อารมณ์กับผู้ป่วย	-แจ้งคณะกรรมการบริหารมอบหมายให้ประธานองค์กรแพทย์คัดค้าน และกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน หากมีข้อผู้ร้อง และสามารถสืบค้นข้อมูลแล้วพบว่าป็นจริงให้ทำบันทึกคัดค้านเป็นลายลักษณ์อักษร	๒	-คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและรับเรื่องร้องเรียน -องค์กรแพทย์	

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
๒๑ ม.ค. ๖๙	IPD	แสดงความ ความคิดเห็น	-ชมเชย บริการดีมาก เจ้าหน้าที่และหมอ พูดบริการดี น่ารักทุกคนเลย”	-	-	-	
๒๖/๑/๖๙	EMS	Face book	-ชมเชย บริการ EMS ที่อกรับผู้ป่วย ให้บริการดี	-	-	-	
๑๐ ก.พ. ๖๙	IPD	แสดงความ ความคิดเห็น	-เสนอแนะ ขอให้ทำมัลลปิดกันประตู ด้านหลัง ประตูเข้าออกและห้องน้ำ ที่ IPD เนื่องจากยุ่งกีดเด็กเล็ก ผู้ป่วย และญาติ กว่าจะเกิดโรคที่มี ยุ่งเป็นพาหะ	- มอบหมายให้งานผู้ป่วยใน บันทึกขอทำมัลลปิด กำหนดเวลาเปิดปิดประตู ปฐมนิเทศผู้ป่วยเรื่องการ เปิด-ปิดประตู ประธานขอ ยพาทักยุงจากกลุ่มงาน บริการด้านปฐมนิเทศฯ เพื่อ แจ้งให้แกผู้ป่วย	๒	-หัวหน้างาน ผู้ป่วยใน	
๒๖ ก.พ. ๖๙	IPD	แสดงความ ความคิดเห็น	-ชมเชย ความสะอาดของสถานที่ การ บริการ การบริหารและการทำงาน ของ ผอ.รพ.ดีมาก	-	-	-	

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับความรุนแรง	ผู้รับผิดชอบ	ผลสรุป
			-ร้องเรียน ขอให้พักเตือนพยาบาล ๑ คน ที่มี พฤติกรรมบริการไม่ดี พุดไม่ให้ เกียรติ	-มอบหมายหัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานต้นก่เตือน	๒	-คณะกรรมการ สิทธิผู้ป่วยและ รับเรื่อง ร้องเรียน - องค์กร พยาบาล	
๒๖ ก.พ.๖๙	IPD/OPD	ด้วยตนเอง	-เสนอแนะ มาตรฐานการตรวจรักษา และ พฤติกรรมบริการของแพทย์ เนื่องจากผู้ป่วยมารักษาด้วยประวัติ หนักแน่น และปวดมาก ต่อมาแพทย์ จำหน่ายจาก รพ. ผู้ป่วยจึงไปรักษา ต่อที่ รพ.ใกล้เคียง พบว่ากระดูกหัก และส่งต่อไปผ่าตัด และแสดง พฤติกรรมที่ไม่เต็มใจให้การรักษา	แจ้ง ผอ.รพ. แจ้งในที่ ประชุมของ องค์กรแพทย์ เพื่อกำหนดแนวทางป้องกัน การวินิจฉัยผิดพลาด และ ตักเตือนเรื่องพฤติกรรม บริการ	๔	-องค์กรแพทย์ -ทีมนำทาง คลินิก	
๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙	IPD	ด้วยตนเอง	-ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ ผู้ป่วยเบาหวาน ดื่มน้ำชา ถูกพยาบาลตำหนิ ผู้ป่วย ปฏิเสธว่าไม่ได้ดื่ม พยาบาลจึงพูด กับผู้ป่วยว่า เห็นหลักฐานคาบ่ายัง	-โทรศัพท์ติดต่อผู้ป่วยและ ญาติ เพื่อติดตามอาการ แต่ ไม่สามารถติดต่อได้	๓	-คณะกรรมการ สิทธิผู้ป่วยและ รับเรื่อง ร้องเรียน	

วัน เดือน ปี	หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียด/การจัดการ	ระดับ ความ รุนแรง	ผู้รับ ผิดชอบ	ผล สรุป
			จะมากโทษอีก พยาบาลคิดว่า ตนเองกับผู้ป่วยสนิทกัน แต่ผู้ป่วย รู้สึกว่ พยาบาลไม่ไ้เกียรติ จึง ปฏิเสธการรักษา และขอกลับบ้าน โดยที่อาการไม่ทุเลา	-ประสานกับ อสม. สอบถามอาการ อสม.แจ้งว่า ผู้ป่วยไปอยู่กับลูกที่ต่าง อำเภอ และอาการทุเลา -บันทึกตกเตียง เรื่องการใช้ คำพูดที่ไม่เหมาะสมของ พยาบาล		-องค์กร พยาบาล	