



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกุชยางค์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โทร ๐-๕๔๔๖-๕๑๐๐

ที่ พย ๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๑๖๐

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุชยางค์

ตามที่ กลุ่มงานการพยาบาล ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำ โรงพยาบาลกุชยางค์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่อง ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน รวมจำนวน ๒๓ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒๓ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓. อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานขึ้น ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุชยางค์
พร้อมนี้ได้แนบสรุปรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นมาแล้วและขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นางดอกแก้ว ตามเดช)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

กลุ่มงานการพยาบาล

(/) ทราบ (/) อนุมัติ

ลงชื่อ)

(นายสุรพจน์ มุลยะเทพ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุชฆาญ อำเภอกุชฆาญ จังหวัดพะเยา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ
ต.ค.๖๗	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธ.ค.๖๗	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
ม.ค.๖๘	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.๖๘	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค.๖๘	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
เม.ย.๖๘	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ค.๖๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มิ.ย.๖๘	๓	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ค.๖๘	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐
ส.ค.๖๘	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ย.๖๘	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๒๓	๐	๒๓	๐	๐	๐	๐	๐

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	ผู้ป่วยมาตรวจนอกเวลา ราชการ ไม่รอดตรวจ ไม่ได้ปิด สิทธิและติดต่อชำระเงิน	-ระยะเวลาารอคอย นาน -ไม่พึงพอใจ	- ให้เจ้าหน้าที่ประจำจุด เวรระเบียบแนะนำผู้ป่วย หลังจากทำบัตร -ชี้แจงขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับความ เร่งด่วนของการรักษา
๒	๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๗	- ห้องตรวจเบาหวานคับแคบ มีที่นั่งรอตรวจน้อย	- ไม่พึงพอใจ	- นัดเหลื่อมเวลา - นัดไม่ควรเกินที่กำหนด - เสริมเก้าอี้ไว้ห้อง ข้างเคียง
๓	๑๑ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้ป่วยมาตรวจนอกเวลา ราชการ ไม่รอดตรวจ	-ระยะเวลาารอคอย นาน - ไม่พึงพอใจ	- ประชุมชี้แจงระดับ หน่วยงานเน้นย้ำเรื่อง พฤติกรรมบริการ การ สื่อสารข้อมูลให้ผู้ป่วยและ ญาติเข้าใจ ด้วยน้ำเสียงที่ จริงใจ - ควรมีการทบทวนความ เข้าใจของญาติ เพิ่มการ สังเกตสีหน้าท่าทางผู้ป่วย และญาติที่อาจจะนำไปสู่ ความไม่พึงพอใจ
๔	๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้เจาะ เลือดคนแรกเนื่องจากมาก่อน	-ไม่พึงพอใจ	-แจ้งคนไข้ถึงขั้นตอนการ ทำหัตถการที่อาจจะใช้ เวลานานตามแนวทางการ รักษาของแพทย์
๕	๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เกี่ยวกับความไม่ชัดเจนใน การจัดลำดับคิวในการตรวจ ทางห้องปฏิบัติการ	-ไม่พึงพอใจ	-ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการ ตรวจทางห้องปฏิบัติการ -จัดลำดับคิวรับการตรวจ ก่อนหลังที่ชัดเจน
๖	๓๑ มกราคม ๒๕๖๘	คนไข้แจ้งพนักงานชายพูดไม่ สุภาพเรื่องจอดรถผิดที่	-ไม่พึงพอใจ	-แจ้งให้พนักงานชายพูดให้ ชัดเจนและมีน้ำเสียง จริงใจ

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๗	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	คนไข้เกิดอุบัติเหตุรถหมอ ตรวจเพื่อ X-ray ช่วงพักเที่ยง รอนาน	-ไม่พึงพอใจ รอนาน	-จัดเวรให้มีเจ้าหน้าที่ ประจำช่วงพักเที่ยง
๘	๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	พนักงานชายออกจากสถานที่ ทำงานโดยพลการ	- ไม่มีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในช่วงนี้	-พนักงานแจ้งหัวหน้ากลุ่ม งานเพื่อจะได้หาคนมา ทดแทนช่วงนั้น -พนักงานลางานในระบบ
๙	๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	- ไม่มีเจ้าหน้าที่จัดคิวหลังเกิด เหตุระบบอินเทอร์เน็ตและ Hosxp รพ.ขัดข้อง	- ไม่พึงพอใจ -ระบบอินเทอร์เน็ต ขัดข้อง	-งานเวรระเบียบงาน จัดทำ บัตรคิวสำรองขณะรอคิว ทำใบนำทาง เพื่อจัดลำดับ ก่อนหลังให้ชัดเจน -อธิบายให้ผู้รับบริการ รับทราบเหตุผลความ จำเป็นที่เกิดเหตุล่าช้า หรือไม่ได้รับความสะดวก
๑๐	๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ผู้ป่วยเพศชายมารับบริการ ทางการแพทย์แผนไทย แต่ มาเกินเวลาที่ได้นัดไว้และมี การแจ้งจะให้บริการทีหลัง คนไข้ไม่รอรับการรักษาและ แสดงกิริยาไม่พอใจ	- ไม่พึงพอใจ	ย้ำแจ้งเวลาผู้ป่วยให้ ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้ป่วย มาผิดเวลา
๑๑	๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘	-เจาะเลือดล่าช้า เนื่องจาก คนไข้ต้องอดข้าวอดน้ำ รอ นาน	- ไม่พึงพอใจ - รอนาน	-ให้เจ้าหน้าที่ห้องเจาะ เลือดมาปฏิบัติงานก่อน เวลา
๑๒	๖ เมษายน ๒๕๖๘	- พยาบาล ER พฤติกรรมไม่ เหมาะสม	- พฤติกรรมไม่ เหมาะสม	- ประชุมชี้แจงระดับ หน่วยงานเน้นย้ำเรื่อง พฤติกรรมบริการ การ สื่อสารข้อมูลให้ผู้ป่วยและ ญาติเข้าใจ ด้วยน้ำเสียงที่ จริงใจ
๑๓	๒๘ เมษายน ๒๕๖๘	-รับแจ้งข้อร้องเรียนจากจาก สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติเขต๑ เชียงใหม่ แจ้ง ว่ามีญาติผู้ป่วยมะเร็ง กระเพาะปัสสาวะมาพบ	- ไม่พึงพอใจ - การสื่อสาร - ระบบบริการ	๑. วางแนวทางการนัด ผู้ป่วยและเลื่อนนัดผู้ป่วย ๒. ติดตามการเลื่อนนัดถ้า ไม่สามารถติดต่อผู้ป่วย

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
		แพทย์ตามนัดแล้วไม่เจอ แพทย์เนื่องจากแพทย์ลาใน วันที่มีนัดผู้ป่วยทำให้ญาติ เสียเวลาและขอให้ โรงพยาบาลปรับระบบการ ให้บริการ		และญาติได้โดยตรงจาก พื้นที่และอสม. ๓ อพเทคเบอร์โทรศัพทใน ข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วย
๑๔	๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘	-เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เรื่อง สิทธิการรักษาพยาบาล	-การสื่อสาร	-แจ้งลำดับขั้นตอนการ ตรวจสอบสิทธิให้ชัดเจน -ประสานผู้ที่มีความรู้ด้าน สิทธิกรณีที่ไม่สามารถตอบ คำถามผู้มารับบริการได้
๑๕	๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘	-เจาะเลือดล่าช้า ต้องการ ความสะดวกและรวดเร็ว	-ไม่พึงพอใจระบบ บริการ	-ให้เจ้าหน้าที่ห้องเจาะ เลือดมาปฏิบัติงานก่อน เวลา -จัดตารางเวรให้พยาบาล ช่วยเจาะเลือด
๑๖	๒๐,๒๔ มิถุนายน ๒๒,๓๐ กรกฎาคม ๑๓,๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๘	- คนไข้ไม่รอตรวจ	-ไม่พึงพอใจระบบ บริการ	๑. ประชุมชี้แจงระดับ หน่วยงานเน้นย้ำเรื่อง พฤติกรรมบริการ ๒. การสื่อสารข้อมูลให้ ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ ด้วย น้ำเสียงที่จริงใจ และให้ ข้อมูลการจำแนกผู้ป่วย และระดับความเร่งด่วน ของภาวะความเจ็บป่วยใน ผู้ป่วยแต่ละราย ๓. ทบทวนความเข้าใจของ ญาติ เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางผู้ป่วยและญาติ ๔. จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์แจ้งการ บริการตามลำดับภาวะ วิกฤตของผู้ป่วยแต่ละราย

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑๗	๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๘	-ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	ผู้ป่วยไม่เข้าใจเรื่องการใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล	แจ้งผู้ป่วยเกี่ยวกับสิทธิพรบ. ให้ผู้ป่วยทราบ และแนะนำการเบิกเงินคืนที่บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
๑๘	๑๕ กันยายน ๒๕๖๘	- ร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	-พฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องฉุกเฉิน เนื่องจากใช้วาจาไม่เหมาะสม	-ปรับปรุงระบบบริการ จัดบุคลากรเพิ่มในช่วงที่มีผู้ป่วยหนาแน่น - เน้นการสื่อสารและทัศนคติบริการ กับผู้ป่วยและญาติ - จัดมุมประชาสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

- ช่องทางการร้องเรียน ได้รับการแก้ไขล่าช้าเนื่องจากผู้รับผิดชอบแต่ละจุดมีการเปลี่ยนงาน
- ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้มารับบริการไม่กล้าเขียน เป็นการบอกต่อไม่สามารถนำมาแก้ไขหรือประมวลปัญหาได้
- ขาดความต่อเนื่องในการติดตามหลังให้บริการ

๒.๓ แนวทางแก้ไข

- ๑). ทบทวนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
- ๒). กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- ๓). จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
- ๔). จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงบริการ
- ๕). สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ