



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกุชยาง ลำปางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โทร ๐-๕๔๔๖-๕๑๐๐

ที่ พย ๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๔๐๙

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุชยาง

ตามที่ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลกุชยาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙) โดยได้รับเรื่องร้องเรียนรวมจำนวน ๒๖ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒๖ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓. อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุชยาง พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นมาแล้วและขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นางดอกแก้ว ตามเดช)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาล

(/ ) ทราบ (/ ) อนุมัติ

ลงชื่อ)

(นางจุฑามาส ศรีชัย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

(นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ) โรงพยาบาลกุชยาง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุชช้าง อำเภอกุชช้าง จังหวัดพะเยา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

| เดือน   | จำนวนเรื่องร้องเรียน<br>(เรื่อง) |                                | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว<br>(เรื่อง) |                                | อยู่ระหว่างดำเนินการ<br>(เรื่อง) |                                | ยังไม่ได้ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |                                |
|---------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|         | ปฏิบัติงาน/<br>การให้บริการ      | การทุจริต/<br>ประพฤติ<br>มิชอบ | ปฏิบัติงาน/<br>การให้บริการ        | การทุจริต/<br>ประพฤติ<br>มิชอบ | ปฏิบัติงาน/<br>การให้บริการ      | การทุจริต/<br>ประพฤติ<br>มิชอบ | ปฏิบัติงาน/<br>การให้บริการ    | การทุจริต/<br>ประพฤติ<br>มิชอบ |
| ต.ค.๖๘  | ๑                                | ๐                              | ๑                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| พ.ย.๖๘  | ๔                                | ๐                              | ๔                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| ธ.ค.๖๘  | ๐                                | ๐                              | ๐                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| ม.ค.๖๙  | ๓                                | ๐                              | ๓                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| ก.พ.๖๙  | ๗                                | ๐                              | ๗                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| มี.ค.๖๙ | ๑                                | ๐                              | ๑                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| เม.ย.๖๙ | ๔                                | ๐                              | ๔                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| พ.ค.๖๙  | ๑                                | ๐                              | ๑                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| มิ.ย.๖๙ | ๐                                | ๐                              | ๐                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| ก.ค.๖๙  | ๒                                | ๐                              | ๒                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| ส.ค.๖๙  | ๓                                | ๐                              | ๓                                  | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |
| ก.ย.๖๙  |                                  |                                |                                    |                                |                                  |                                |                                |                                |
| รวม     | ๒๖                               | ๐                              | ๒๖                                 | ๐                              | ๐                                | ๐                              | ๐                              | ๐                              |

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

| ลำดับ | วันที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                                     | สาเหตุ                                                               | แนวทางแก้ไข                                                                                                         |
|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | ๒๓ ต.ค.๖๘       | ผู้ป่วยทั่วไปมาในวันหยุด<br>นักชัตฤกษ์ ไม่รอตตรวจ                      | รอนาน เนื่องจากมีผู้ป่วย<br>ฉุกเฉิน ๒ ราย                            | แจ้งความจำเป็นในการ<br>รอนาน ในวันหยุดนักชัต<br>ฤกษ์ เพื่อลดความไม่<br>เข้าใจของผู้ป่วยทั่วไป<br>ที่มาตรวจในวันหยุด |
| ๒     | ๑๔ พ.ย.๖๘       | ผู้ป่วยเกิดความไม่พอใจที่มี<br>การเลื่อนนัดคลินิกไปอีก ๑<br>สัปดาห์    | -เลื่อนนัดไป ๑ สัปดาห์<br>-ไม่พึงพอใจ                                | -ชี้แจงขั้นตอนการ<br>ให้บริการกรณีมีการ<br>เลื่อนนัด                                                                |
| ๓     | ๒๔ พ.ย.๖๘       | ญาติมาขอรับยา FLU A<br>เนื่องจากบุตร เป็นโรคหาลัส<br>ซีเมีย ไม่รอตตรวจ | รอนาน เนื่องจากมีผู้ป่วย<br>อุบัติเหตุ ๒ ราย ชัก ๑<br>ราย COPD ๑ ราย | แจ้งเบื้องต้นว่ามีคนไข้<br>ฉุกเฉิน ขณะนั้น ผู้ป่วย<br>ตรวจโรคทั่วไปให้รอก่อน<br>ตามความเร่งด่วน                     |

| ลำดับ | วันที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                                                                                                                                                                                                             | สาเหตุ                                                                           | แนวทางแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๔     | ๒๕ พ.ย.๖๘       | ผู้ป่วยปฏิเสธการส่งต่อเพื่อไป<br>ให้ยาลดความดันเนื่องจาก<br>BP > ๒๐๐ mmHg                                                                                                                                                                      | - ไม่ฟังพอใจ ไม่รอตรวจ                                                           | - แพทย์อธิบาย<br>ผลกระทบของการไม่<br>รักษาต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                 |
| ๕     | ๒๕ พ.ย.๖๘       | ผู้ป่วยมาขอใบรับรองแพทย์<br>พบความดันโลหิตสูงแพทย์ให้<br>นอนพัก observe                                                                                                                                                                        | - ระยะเวลารอคอยนาน<br>- ไม่ฟังพอใจ<br>- ไม่รอตรวจ                                | - โทรแจ้งผู้ป่วย<br>- อธิบายถึงอันตรายและ<br>ความเสี่ยงของความดัน<br>โลหิตสูง                                                                                                                                                                                                       |
| ๖     | ๘ ม.ค.๖๙        | แพทย์รพ.เชียงใหม่คำให้ผู้ป่วยมา<br>ทำแผลผ่าตัดหลังตัดไหมให้<br>ไปทำแผลจนกว่าสะเก็ดหลุด                                                                                                                                                         | - ไม่ฟังพอใจที่เจ้าหน้าที่<br>เอาใบนัดทิ้งถึงขยะ                                 | - อธิบายขั้นตอนการ<br>บริการ                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ๗     | ๑๗ ม.ค.๖๙       | คนไข้บนเจ้าหน้าที่<br>เจาะเลือดซ้ำ                                                                                                                                                                                                             | - เจ้าหน้าที่ลา ๑ คน                                                             | - ทบทวนแนวทางการ<br>จัดสรรอัตรากำลัง<br>ทดแทนของหน่วยงาน<br>- ชี้แจงผู้ป่วยเป็นระยะๆ<br>ให้ทราบถึงการบริการ<br>อาจจะล่าช้าเนื่องจาก<br>เจ้าหน้าที่ลา                                                                                                                                |
| ๘     | ๑๙ ม.ค.๖๙       | ผู้ป่วยมาทำแผล ไม่รอทำแผล<br>๑ ราย เนื่องจากช่วงเวลาที่<br>เกิดเหตุ มี ผู้ป่วย ถูกฉีดยา<br>ต้องได้รับการดูแล และส่งตัว<br>ด่วน                                                                                                                 | - ไม่ฟังพอใจ<br>- ไม่รอตรวจ                                                      | - ชี้แจงขั้นตอนการ<br>ให้บริการชัดเจน<br>- จัดลำดับคิวรับการตรวจ<br>ตามความเร่งด่วน                                                                                                                                                                                                 |
| ๙     | ๑ ก.พ.๖๙        | รับแจ้งข้อร้องเรียนจากงาน<br>นิติกรสสจ.พะเยา ว่ามีคน<br>ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดพะเยา ให้ตรวจสอบ<br>ข้อมูล กรณีมีเหตุลูกพี่<br>มารดาเสียชีวิตแล้วร้องขอให้<br>แพทย์ที่ออกชันสูตรศพคน<br>เสียชีวิตให้เย็บแผลศพก่อนให้<br>เรียบร้อย | ร้องขอให้แพทย์ที่ออก<br>ชันสูตรศพคนเสียชีวิตให้<br>เย็บแผลศพก่อนให้<br>เรียบร้อย | - ประชุมเพื่อหาแนว<br>ปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน<br>การบริการเกี่ยวกับการ<br>จัดการศพนอกสถานที่<br>กรณีออกชันสูตรพบเหตุ<br>เกิดผิดธรรมชาติ เช่น<br>โดนมีฟันแผลเหวอะหวะ<br>- ประสานหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ<br>กักขัง ผู้นำชุมชน โดยมี<br>แนวทางที่ชัดเจนในการ<br>ประสานงาน |
| ๑๐    | ๒ ก.พ.๖๙        | ญาติผู้ป่วยไม่พอใจที่เห็นใบ<br>นัดของผู้ป่วยที่ต้องพบแพทย์                                                                                                                                                                                     | - ไม่ฟังพอใจ                                                                     | - อธิบายแผนการรักษา<br>และใบนัด ให้ญาติ<br>รับทราบ                                                                                                                                                                                                                                  |

| ลำดับ | วันที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                                              | สาเหตุ                                       | แนวทางแก้ไข                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                 | ต่อเนื่องที่รพ.เชียงคำ อยู่ใน<br>ถึงขยะ                                         |                                              | -ประสานเจ้าหน้าที่ OPD<br>ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ<br>เอาใบนัดเดิม จาก รพ.<br>เชียงคำให้ญาติ                                                                                                                                              |
| ๑๑    | ๓ ก.พ.๖๙        | ผู้ป่วยมาฉีดยาเข้าเส้นเลือด<br>ทุกวันแล้วเส้นเลือดหายาก                         | -ไม่พึงพอใจที่ต้องได้รับ<br>การแทงเข็มทุกวัน | -หากต้องทำหัตถการ<br>พิจารณาแล้วว่าผู้ป่วยที่<br>ต้องได้รับการฉีดยา IV<br>ต่อเนื่อง ให้สอบถาม<br>ความยินยอมของผู้ป่วย<br>อีกครั้ง หากผู้ป่วยไม่<br>ยินยอมหรือไม่เต็มใจ<br>พิจารณา consult<br>แพทย์เจ้าของไข้เพื่อให้<br>คำแนะนำในการรักษา |
| ๑๒    | ๓ ก.พ.๖๙        | ผู้ป่วยชายปวดข้อเท้าขวาจาก<br>การเล่นฟุตบอลมารอตรวจ<br>นานเนื่องจากมีเคสฉุกเฉิน | -ไม่พึงพอใจ<br>-ไม่รอตรวจ                    | - ชี้แจงขั้นตอนการ<br>ให้บริการชัดเจน<br>-จัดลำดับคิวรับการตรวจ<br>ตามความเร่งด่วน                                                                                                                                                        |
| ๑๓    | ๑๐ ก.พ.๖๙       | ผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงฟันผุไม่รอ<br>ตรวจ                                            | -ไม่พึงพอใจ<br>-ไม่รอตรวจ                    | - ชี้แจงขั้นตอนการ<br>ให้บริการชัดเจน<br>-จัดลำดับคิวรับการตรวจ<br>ตามความเร่งด่วน                                                                                                                                                        |
| ๑๔    | ๒๓ ก.พ.๖๙       | ผู้บริการ(รพภ.)พูดไม่สุภาพ<br>ต่อผู้มาบริการ                                    | -ไม่พึงพอใจ                                  | -แจ้งให้ปรับเปลี่ยน<br>พฤติกรรมบริการ                                                                                                                                                                                                     |
| ๑๕    | ๒๘ ก.พ.๖๙       | ผู้ป่วยมารับบริการวันหยุด<br>นอกเวลาที่ห้องฉุกเฉินไม่รอ<br>ตรวจ                 | -ไม่พึงพอใจ                                  | - ชี้แจงขั้นตอนการ<br>ให้บริการชัดเจน<br>-จัดลำดับคิวรับการตรวจ<br>ตามความเร่งด่วน                                                                                                                                                        |
| ๑๖    | ๓๐ มี.ค.๖๙      | เบิกยารอนาน เด็กร้องแง<br>และผู้ปกครองแจ้งขอรับยา<br>ด่วน                       | ระยะเวลาารอคอยนาน                            | พยายามจัดการหน้างาน<br>ให้ถูกต้องและรวดเร็ว<br>ที่สุดเพื่อลดความเสี่ยง<br>กรณีถูกผู้ป่วยร้องเรียน                                                                                                                                         |
| ๑๗    | ๑ เม.ย.๖๙       | ผู้ป่วยร้องเรียนว่า รพภ.มี<br>กลิ่นคล้ายสุรา                                    | -ไม่พึงพอใจ                                  | -ปรับปรุงพฤติกรรม<br>บริการ                                                                                                                                                                                                               |

| ลำดับ | วันที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                                                                                                                                                                                               | สาเหตุ      | แนวทางแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑๘    | ๒๑ เม.ย.๖๙      | ญาติผู้ป่วย(สารวัตรกำนัน ตำบลเชียงแหว)ร้องเรียนผ่าน การประชุมอำเภออุทขาง ว่าได้ ส่งบุตรสาวเข้ารับการรักษา ในวันอังคารที่ 21 เมษายน 2569 มารอตรวจ 4 ชั่วโมง ด้วยอาการปวดท้อง ไม่มี แพทย์ตรวจ เนื่องจากแพทย์ ไปทำธุระที่สถานีตำรวจ | -ไม่พึงพอใจ | ๑.ตรวจสอบเวชระเบียน และระบบคิวผู้ป่วยใน วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๙ พบว่า ผู้ป่วยมา ทำบัตรเวลา ๐๘.๓๐ น. รับเข้าที่แผนกฉุกเฉิน เวลา ๐๘.๕๕ น. แพทย์ เวิร์มตรวจเวลา ๐๙.๐๓ น. แพทย์เวิร์ม ตรวจเสร็จ ๐๙.๑๐ น. ซึ่งแพทย์เวิร์มสั่งการรักษา แล้วถึงได้แจ้งผู้ป่วยให้ กลับบ้านได้เวลา ๐๙.๒๐ น. ซึ่งผู้ป่วยเข้าใจแต่พอ ผู้ป่วยไม่ได้มาพร้อมกับ ผู้ป่วยแต่แรก ทำให้เกิด การสื่อสารที่ผิดพลาด<br>๒. แจ้งให้พยาบาลแผนก ฉุกเฉินกำหนดแนวทาง แจ้งผู้ป่วยเมื่อเกิดความ ล่าช้าเพิ่มการสื่อสาร ระหว่างผู้ป่วย ญาติ และ เจ้าหน้าที่ |
| ๑๙    | ๒๒ เม.ย.๖๙      | ร้องเรียนยามเวรตีการจัดคิว ห้องฟัน                                                                                                                                                                                               | -ไม่พึงพอใจ | -สื่อสารให้ชัดเจนทุก ช่องทาง<br>- กำหนดบทบาทของ ยามให้ชัดเจน และมีแนว ปฏิบัติ<br>- การใช้คำพูดเชิงบวก เช่น “ขออนุญาต ชี้แจง...” แทน “คิวเต็ม กลับบ้าน”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ๒๐    | ๒๒ เม.ย.๖๙      | ผู้ป่วยสูงอายุมาบริการ แพทย์แผนไทยเอา รถจักรยานยนต์มาจอดด้านหลัง อาคารปฐมภูมิ และแจ้งว่า ควรจะมีที่จอดรถยนต์หรือ                                                                                                                 | -ไม่พึงพอใจ | -แจ้งงานบริหารเพื่อเข้า ประชุมคณะกรรมการ บริหารหาแนวทางการ ก่อสร้างที่จอดรถและ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| ลำดับ | วันที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                                                                                                                                                                                                                                    | สาเหตุ                                | แนวทางแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                 | รถจักรยานยนต์ยนต์ด้านหลังให้ผู้ป่วยด้วย เนื่องจากไม่มีญาติมาลำบาก จอดไกลตรงที่จอดรถเดินลำบากมาด้านหลัง                                                                                                                                                                |                                       | นำเข้าสู่การจัดทำแผนเงินบำรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ๒๑    | ๑๘ พ.ค.๖๙       | หน้าห้องแลบมีน้ำจากผ้าเปดานหยดจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่สามารถนั่งรอเจาะเลือดได้                                                                                                                                                                                     | -ไม่พึงพอใจ                           | -แจ้งช่างและผู้บริหารรับทราบให้ทำการแก้ไขผ้าเปดานรั่ว                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ๒๒    | ๕ ก.ค.๖๙        | เวรตึก วันหยุดราชการ ทีม ALS รพ.ภูซาง ออกเหตุรับผู้ป่วยซึมไม่รู้สีกตัว ระหว่างออกเหตุ ไม่มีใครอยู่รอห้องฉุกเฉิน หลังกลับจากที่เกิดเหตุ ได้รับแจ้งจากรปภ.ว่ามีผู้ป่วยเข้ามารับการรักษา 2 ราย รายที่ 1 มีอาการปวดศีรษะ รายที่ 2 แมลงเข้าหู แต่เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ | -ผู้ป่วยจึงไม่รอตรวจ                  | เมื่อเกิดเหตุจำเป็น ให้ชี้แจงผู้รับบริการถึงสาเหตุของความล่าช้า พร้อมแจ้งระยะเวลาที่คาดว่าจะมีเจ้าหน้าที่กลับมาปฏิบัติงาน หากผู้ป่วยมีอาการฉุกเฉิน ให้ประสานส่งต่อหรือเรียกรถพยาบาลจากเครือข่ายโดยเร็ว                                                                                                             |
| ๒๓    | ๒๓ ก.ค.๖๙       | เปิดตัวแสดงความเห็นพบว่าผู้มารับบริการ มีความต้องการรถเข็น ให้เพียงพอรองรับผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล สำหรับผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้                                                                                                                                   | ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน | 1.สำรวจจำนวนรถเข็นที่มีอยู่และประเมินความเพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณผู้รับบริการในแต่ละวัน<br>2.แจ้งพนักงานเปล ถ้าพบว่ารถเข็นไม่เพียงพอในแต่ละวัน ให้จัดบันทึกไว้เพื่อนำมาประกอบการจัดซื้อในปัจุบันใหม่<br>3. มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบจำนวนและสภาพรถเข็นทุกวัน รวมทั้งนำรถเข็นกลับเข้าจุดบริการหลังใช้งาน |
| ๒๔    | ๕ ส.ค.๖๙        | นำส่งผู้ป่วยมาคัดกรองเข้าค่าย ผู้ป่วยมีบาดแผลเปิดที่แขนขวา ทางปกครองไม่รอ                                                                                                                                                                                             | - ไม่รอตรวจ                           | แจ้งห้องฉุกเฉิน ว่า ทางปกครองไม่รอรับยา เพื่อให้แพทย์รับทราบ                                                                                                                                                                                                                                                       |

| ลำดับ | วันที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                                                                                                                                                 | สาเหตุ                | แนวทางแก้ไข                                                                                                                                |
|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                 | ยาฆ่าเชื้อและยาฉีดยา<br>บาดทะยัก ให้นำส่งผู้ป่วยไป<br>ค่ายเพื่อเข้ารับการรักษา                                                                                                     |                       | เซนต์ปฏิเสธรักษาไว้<br>เพื่อป้องกัน เหตุไม่<br>คาดคิดภายหลัง                                                                               |
| ๒๕    | ๑๔ ส.ค.๖๙       | ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้อง<br>บัตร มีผู้มารับบริการ<br>ร้องเรียนรอทำบัตรนาน และ<br>ได้มีสายโทรศัพท์สายนอก<br>โทรมาห้องเวชระเบียน<br>สอบถามเรื่องสิทธิการรักษา<br>ในเวลาเดียวกัน | -ไม่พึงพอใจ ไม่รอตรวจ | -กำหนด เจ้าหน้าที่<br>ผู้รับผิดชอบห้องบัตรใน<br>แต่ละช่วงเวลา ให้ชัดเจน<br>และจัดผู้ปฏิบัติงาน<br>ทดแทนเมื่อเจ้าหน้าที่<br>ออกจากจุดบริการ |
| ๒๖    | ๒๑ ส.ค.๖๙       | ขณะรอตรวจผู้ป่วยเปิดประตู<br>เข้าห้องฉุกเฉินมาเอง เมื่อ<br>แพทย์แจ้งข้อควรปฏิบัติใน<br>การเข้ารับบริการห้องฉุกเฉิน<br>ผู้ป่วยไม่พึงพอใจลุกเดิน<br>ออกไปด้วยความโมโห                | -ไม่พึงพอใจ ไม่รอตรวจ | -ตกลงใกล้เคียงสร้าง<br>ความเข้าใจเรื่องข้อควร<br>ปฏิบัติเมื่อเข้ารับบริการ<br>ระหว่างผู้เข้ารับบริการ<br>และผู้ให้บริการ                   |

## ๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

- ๑) ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการในช่วงที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวนมาก
- ๒) ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังและการทดแทนบุคลากร
- ๓) การสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติยังไม่ทั่วถึงและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๔) การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรบางตำแหน่งยังมีประเด็นด้านพฤติกรรมบริการ
- ๕) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มได้อย่างเต็มที่
- ๖) การติดตามและส่งต่อข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบยังไม่ต่อเนื่อง
- ๗) ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการยังไม่เพียงพอ
- ๘) การจัดระบบบริการในกรณีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกโรงพยาบาลยังมีข้อจำกัด

## ๒.๓ แนวทางแก้ไข

- ๑) จัดทำระบบบริหารจัดการระยะเวลาคอย
  - ๒) จัดทำแผนอัตรากำลังและระบบบุคลากรสำรอง ทบทวนอัตรากำลังในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการมาก  
รวมทั้งจัดทำรายชื่อบุคลากรสำรองหรือผู้ประสานงานกรณีเจ้าหน้าที่ลา
  - ๓) กำหนดมาตรฐานการสื่อสารกับผู้รับบริการ
  - ๔) พัฒนาทักษะด้าน Service Mind และการจัดการข้อร้องเรียน
  - ๕) ทบทวนบทบาทหน้าที่ของ รพ. และเจ้าหน้าที่ด้านหน้า
  - ๖) พัฒนาระบบรับฟังเสียงผู้รับบริการให้หลากหลายช่องทาง
  - ๗) จัดระบบติดตามข้อร้องเรียนแบบครบวงจร
- กำหนดผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบสำรองทุกเรื่อง กำหนดระยะเวลาในการรับเรื่อง-  
ตรวจสอบ-แก้ไข-แจ้งผล-ยุติเรื่อง และมีการติดตามผลหลังการแก้ไข

