

รายงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

รายการข้อร้องเรียน	จำนวน
ระบบบริการล่าช้า	๑
พฤติกรรมบริการ	๓
อาคารสถานที่	๐
รวม	๐

ปัญหาอุปสรรค เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ หน่วยบริการงานรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังสมบูรณ์

๑. ผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ ไม่เขียนใบร้องเรียน ไม่แจ้งเรื่องราว
๒. เจ้าหน้าที่รับฟังเรื่องร้องเรียน ไม่มีเวลาจรรยาละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการสื่อสาร
๓. ผู้ร้องเรียน ไม่เขียนรายละเอียดเรื่องเรียน ใครเป็นผู้ร้องเรียน ร้องเรียนหน่วยงาน การเขียนใบรับเรื่องร้องเรียน ไม่มีระบุ วัน เวลา สถานที่ ต้องการร้องเรียน ทำให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหา ไม่สามารถแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ
๔. การติดต่อสอบถามรายละเอียด ของเจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องไม่สะดวกให้ข้อมูลเพิ่มเติม
๕. เรื่องร้องเรียนผ่าน FB ค่อนข้างง่าย ทำให้มีผู้รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางนี้มากขึ้น
๖. ไม่พบผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน QR code
๗. ผู้ป่วยมีความสงสัยในระบบการบริการในโรงพยาบาลแสดงอาการไม่พึงพอใจ

แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า โดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอก
๒. ทุกหน่วยบริการ สังเกตสอบถามหากผู้รับบริการแสดงท่าทางไม่ค่อยพึงพอใจ จะให้พบกับผู้อำนวยการเพื่อเร่งแก้ไขปัญหามีแนวโน้มการเกิดเรื่องร้องเรียน จดบันทึกการเกิดเรื่องไม่พึงพอใจ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ
๓. ผู้อำนวยการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการในเวลาเช้า เพื่อปรับปรุงระบบบริการในโรงพยาบาล
๔. แก้ไขปัญหาเฉพาะราย เปิดบริการเร่งด่วนและให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก ในการรับบริการ
๕. งานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลติดต่อผู้ร้องเรียน และขอทราบรายละเอียด เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหา

๖. จัดทำแนวทางให้รายงานหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลทันที เพื่อดำเนินการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ หากพบอาการไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น สามารถเข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้ทันที หรือโทรศัพท์สอบถามผู้อำนวยการโรงพยาบาล ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๗. ให้ข้อมูลชี้แจง / ให้ข้อมูลผู้ร้องผ่าน FB ทางคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน จึงวางระบบการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่าน FB และเมื่อผู้ร้องเข้าใจขอความร่วมมือในการช่วยลบ FB
๘. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ชื่อ - เบอร์โทร ผู้อำนวยการโรงพยาบาล / หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อสามารถ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง
๙. ปิดป้าย รับร้องเรียนผ่าน QR code
๑๐. รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านโปรแกรมร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องที่แจ้ง เรื่องที่ ๑ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

ประเด็นเรื่องร้องเรียน : ญาติผู้ป่วยร้องเรียนผ่าน facebook ว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังสมบุญไม่ค่อยสนใจผู้ป่วย มีการตรวจวินิจฉัยไม่ละเอียด จากการที่มีผู้ป่วยชาย อายุ ๗๙ ปี head injury in อุบัติเหตุ มีแผลที่ศีรษะ เลือดออก ไม่หยุดแพทย์ admit ดูอาการ ดู bleeding มี lacool eye มีการ consult แพทย์ รพร. สระแก้ว และ refer รพร.สระแก้ว

สาเหตุ

๑. พฤติกรรมบริการ

วิธีการแก้ไข

๑. ทบทวนใน PCT กำหนดให้ผู้ป่วยที่มีอายุ ๖๐ ปี ที่มารับบริการจัดให้อยู่ในกลุ่ม High Risk

รายละเอียดเรื่องที่แจ้ง เรื่องที่ ๒ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ประเด็นเรื่องร้องเรียน : ญาติผู้ป่วยร้องเรียน มาตรา ๔๑ จาก สปสช. จากกรณี ผู้ป่วย หญิงไทย อายุ ๘ ปี Rubture Appendicitis Admit ด้วย Diarhea หลัง D/C ญาติพาผู้ป่วยไปรับการรักษาที่คลินิกสระแก้ว แพทย์ทำ U/S และ plan ส่ง CT ให้กลับมาขอใบส่งตัว พยาบาลรายงานผล U/S พิจารณา ไม่ใช่กรณีฉุกเฉิน นัดวันจันทร์มารับใบส่งตัว ผู้ป่วยจึงไปรับการรักษาที่คลินิกสระแก้วอีกครั้ง แพทย์สั่ง admit รพร.สระแก้ว ทำ CT Set OR EXPLORE LAB >>>> RUPTURE APPENDECITIS

สาเหตุ

๑. ระบบบริการล่าช้า

วิธีการแก้ไข

๑. ทบทวนใน PCT กำหนดเกณฑ์ re- admit / re- visit admit ทุกราย
๒. แพทย์ลงตรวจเยี่ยมผู้ป่วย
๓. กำหนดแนวทางการใกล้เคียงเบื้องต้น

รายละเอียดเรื่องที่แจ้ง เรื่องที่ ๓ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๒.๕๔ น.

ประเด็นเรื่องร้องเรียน : ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจขณะรอรับบริการ จากกรณีมี ผู้ป่วย เพศหญิง อายุ ๒๗ ปี มาด้วยอาการปวดศีรษะ รุนแรง แพทย์ สอบถามอาการเบื้องต้นกับญาติให้ยาฉีด ขณะฉีดยา ญาติโวยวายว่าไม่มีแพทย์มาตรวจคนไข้ข้างนอก ให้ญาติเป็นคนเข้าไปบอกอาการของผู้ป่วยกับแพทย์เอง ทำให้ญาติไม่พึงพอใจ และมีการร้องเรียนผ่าน facebook

สาเหตุ

๑.พฤติกรรมบริการ

วิธีการแก้ไข

- ๑.ทบทวนใน PCT กำหนดเกณฑ์ re- admit / re- visit admit ทุกราย
- ๒.แพทย์ลงตรวจเยี่ยมผู้ป่วย
- ๓.กำหนดแนวทางการใกล้เคียงเบื้องต้น

รายละเอียดเรื่องที่แจ้ง เรื่องที่ ๔ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ประเด็นเรื่องร้องเรียน : ผู้มารับบริการฝากเรื่องร้องเรียนมากับ อสม. แจ้งว่าเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มาทำงานสาย และมีพฤติกรรมบริการไม่ดี

สาเหตุ

๑.พฤติกรรมบริการ

วิธีการแก้ไข

- ๑.กำหนดแนวทางการมาทำงานของเจ้าหน้าที่ OPD โดยให้มาปฏิบัติงาน เวลา ๐๘.๐๐ น.
- ๒.มีการคัดกรองผู้ป่วย ที่มีนัดเจาะเลือด ให้มีการเจาะเลือดให้ผู้ป่วยก่อน
- ๓.กำหนดการใช้พฤติกรรมบริการในทุกหน่วยบริการ