

**รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)**

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๒	๒	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๗	๒	๒	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๑	๑	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐

จากผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา พบการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕ เรื่อง โดยได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

โรงพยาบาลวังสมบูรณ์ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชน ผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ

ปัญหาอุปสรรคเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ หน่วยบริการงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังสมบูรณ์

๑. ผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ ไม่เขียนใบร้องเรียน ไม่แจ้งเรื่องราว
๒. เจ้าหน้าที่รับฟังเรื่องร้องเรียน ไม่มีเวลาจดรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการสื่อสาร
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

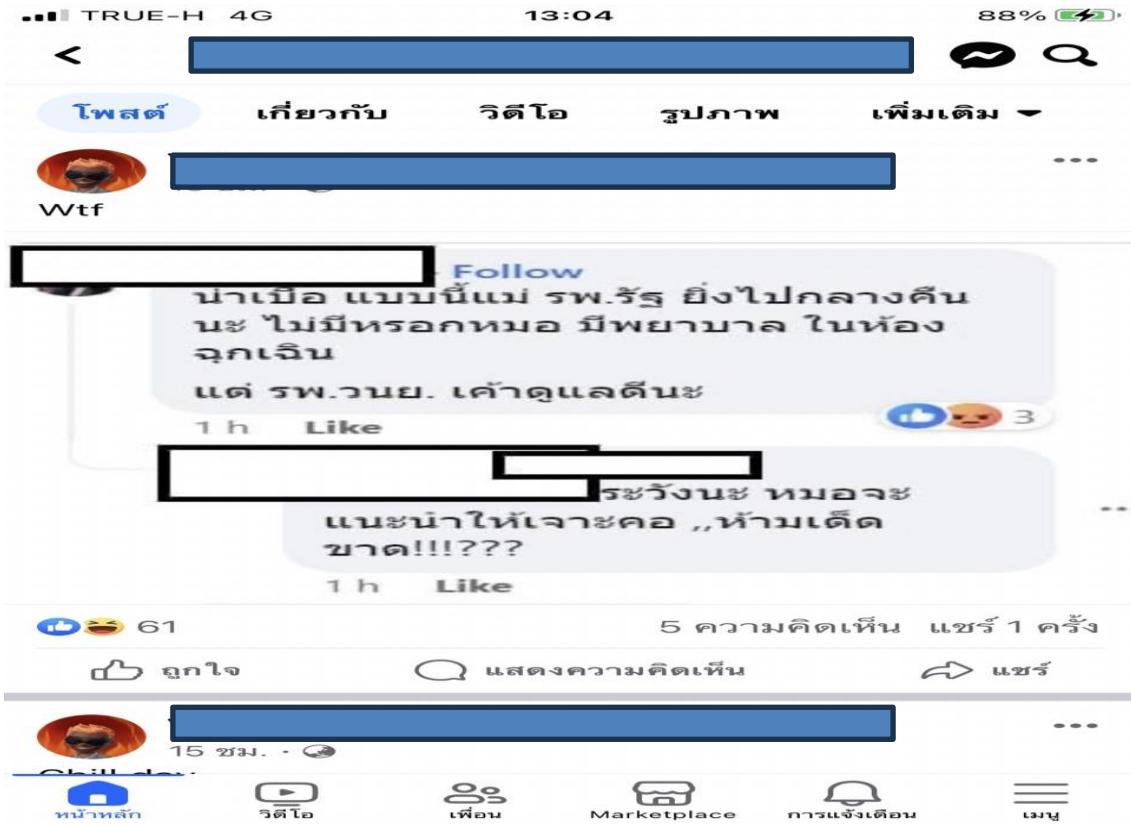
แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน แก่ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า โดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอก
๒. ทุกหน่วยบริการ สังเกตสอบถามหากผู้รับบริการแสดงท่าทางไม่ค่อยพึงพอใจ จะให้พบกับผู้อำนวยการเพื่อเร่งแก้ไขปัญหามีแนวโน้มการเกิดเรื่องร้องเรียน จัดบันทึกการเกิดเรื่องไม่พึงพอใจ 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 จึ่งวางระบบการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่าน FB และเมื่อผู้ร้องเข้าใจขอความร่วมมือในการช่วยลบ FB
๘. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ชื่อ - เบอร์โทร ผู้อำนวยการโรงพยาบาล / หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อสามารถ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง
๙. ปิดป้าย รับร้องเรียนผ่าน QR code
๑๐. รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านโปรแกรมร้องเรียน

เรื่องที่ ๑ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๙.๒๗ น. ญาติร้องเรียนผ่าน FB ผู้ป่วยชาย อายุ ๖๗ ปี มาด้วยอาการ หายใจหอบ ไม่มีไข้ ไอ ฟันยาฉุกเฉินไม่ดีขึ้น จึงมาโรงพยาบาล ที่ห้องฉุกเฉิน สาเหตุ การสื่อสารไม่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการ และญาติ

การทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหา

๑. โทรศัพท์สอบถามความต้องการ ญาติไม่เข้าใจการสื่อสาร ทำให้เข้าใจผิด ทางทีมใกล้เคียงพูดคุย เข้าใจ ละยอมลบ FB
๒. ทำ SURPRISE VISIT นิเทศงานทุกหน่วยงาน



เรื่องที่ ๒ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๗.๐๒ น. ญาติ ให้ข้อเสนอแนะ ผู้ป่วยหญิง อายุ ๒๕ ปี case Down Syndrome ตรวจวัด V/A ไม่ได้ แพทย์ให้ไปรพร. สระแก้ว ไม่ออกไปส่งตัวเนื่องจากใช้บัตรประชาชนใบเดียวในสระแก้ว ญาติไม่ค่อยพอใจแพทย์ ในการอธิบาย แจ้งพยาบาลด้านจำหน่ายผู้ป่วย

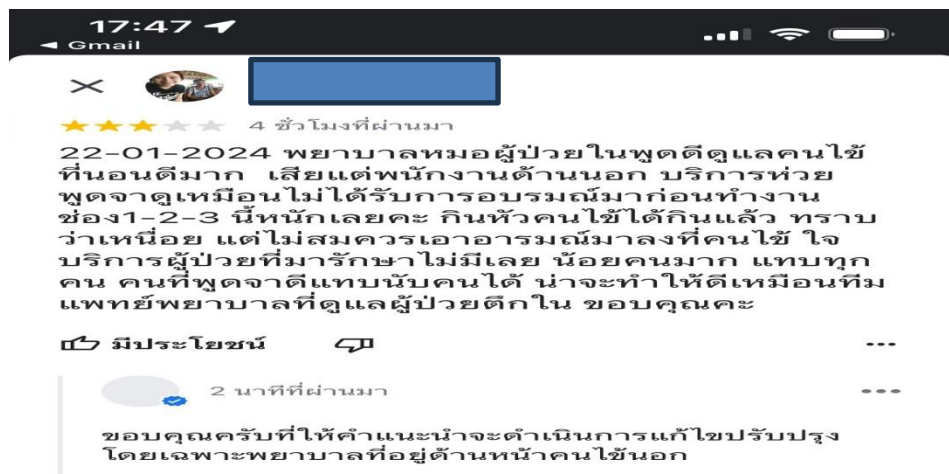
การทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหา

๑. การตรวจร่างกาย
๒. การให้ข้อมูลผู้ป่วย
 - การเจ็บป่วย
 - ระบบการส่งต่อ โดยใช้บัตรประชาชนใบเดียว

เรื่องที่ ๓ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๗.๔๗ น. ญาติ ร้องเรียนผ่าน FB ว่าแพทย์ พยาบาลผู้ป่วยใน พุดจาดี พยาบาลผู้ป่วยนอกพุดจาไม่สุภาพ

การทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหา

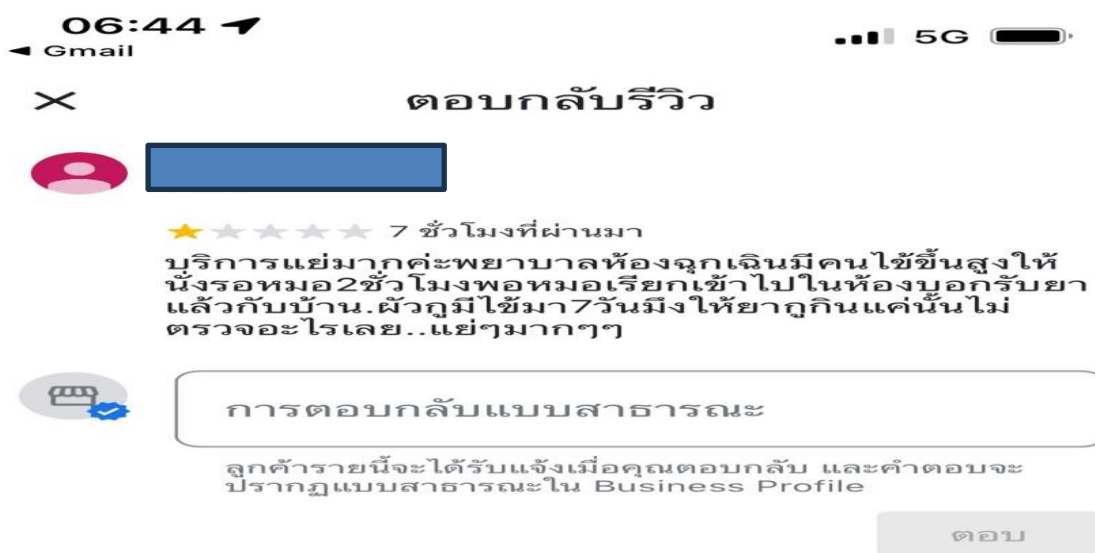
๑. ทบทวนพฤติกรรมบริการ
๒. ถ้าเกิดสาเหตุพฤติกรรมบริการไม่ดี ตัดคะแนนพิจารณาความดีความชอบ



เรื่องที่ ๔ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๒๐.๔๔ น. น. ผู้ป่วยชายไทย อายุ ๓๖ ปี ร้องเรียนผ่าน FB ว่า นั้รอมอ ๒ ชั่วโมง บริการแย่มาก มีไข้สูง มา ๗ วัน ให้ยากินกลับบ้าน แพทย์พยาบาลผู้ป่วยใน พุดจาดี พยาบาลผู้ป่วยนอกพุดจาไม่สุภาพ สาเหตุ ใช้ อ่อนเพลีย วันนี้ไข้ไม่ลง ต้องการเจาะเลือด แพทย์แนะนำให้มาเจาะเลือด วันพรุ่งนี้ ผู้ป่วยไม่มา

การทบทวนเพื่อแก้ไข้ปัญหา

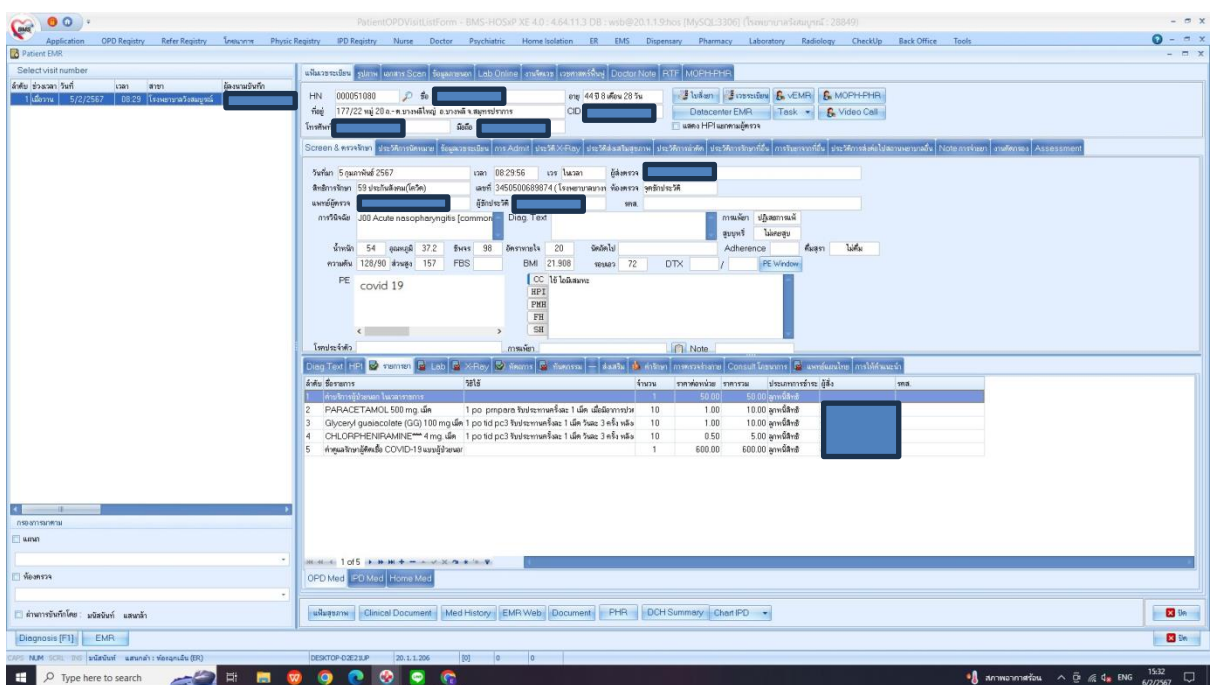
๑. การให้ข้อมูล ขั้นตอนในการรับบริการ จ้งผู้รับบริการทราบว่าสาเหตุที่รอเพราะสาเหตุ
๒. การให้ข้อมูลด้วยบริการที่สุภาพ



เรื่องที่ ๕ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๒๙ น. ผู้ป่วยหญิงไทย อายุ ๔๔ ปี ร้องแฉ่งผ่านความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก(OP VOICE) ว่าเป็นโควิดให้นั่งรอข้างนอกตรงนั้น ไม่ได้ทำความสะอาดฝุ่นตามเก้าอี้ตามโต๊ะเต็มไปหมด พัดลมไม่มี ร้อนก็ร้อน รอตตั้งแต่ก่อน ๘โมง หัวก็ปวดเสียวก็ไม่ค่อยจะมีเพราะเจ็บคอ สรุปรอมา ๒ชม.กว่า ไม่ได้อะไรเลย รอฟรี เสียเวลามาก โรงพยาบาลควรจะปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี : ควรใส่ใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้ เมื่อถามเวลาคุณต้องตอบ ตอบคำถามอะไรไม่ได้เลย บริหารห่วยมากๆ นั่งรอเสียเวลาฟรี

การทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหา

๑. จัดพื้นที่บริการผู้ป่วย covid -๑๙ มีพัดลม จัดกันบังแสง กำหนดแม่บ้านทำความสะอาดทุกวัน
๒. กำหนดแนวทางการให้บริการ Telemedicine ส่งยากกลับไปที่บ้าน และใบรับรองแพทย์



แฉ่งผ่านความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก(OP VOICE) ว่าเป็นโควิดให้นั่งรอข้างนอกตรงนั้นไม่ได้ ทำความสะอาดฝุ่นตามเก้าอี้ตามโต๊ะเต็มไปหมด พัดลมไม่มี ร้อนก็ร้อน รอตตั้งแต่ก่อน ๘โมง หัวก็ปวดเสียวก็ไม่ค่อยจะมีเพราะเจ็บคอ สรุปรอมา ๒ชม.กว่า ไม่ได้อะไรเลย รอฟรี เสียเวลามาก

โรงพยาบาลควรจะปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี : ควรใส่ใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้ เมื่อถามเวลาคุณต้องตอบ ตอบคำถามอะไรไม่ได้เลย บริหารห่วยมากๆ นั่งรอเสียเวลาฟรี