

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(ตุลาคม ๒๕๖๖ – สิงหาคม ๒๕๖๗)**

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑) หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่ายงาน/แผนก ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

๑.๑) ในกรณีทั่วไปให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ ลดการฟ้องร้องของผู้รับบริการ

๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒) มีการทบทวนข้อร้องเรียนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑ - ๒ ครั้ง

๓) รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกรายช่องทางปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗ (ส.ค. ๖๗)
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๘	๒	๒	๔	๓๒
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	๑
๓	จดหมาย	-	-	-	-	๑
๔	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๔	๖	๗๕	๓๘	๕
๖	อินเทอร์เน็ต	๑	๒	๑	๑	๗
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	ผ่าน สปสช. เขต ๘	-	-	-	-	๒
	รวม	๑๓	๑๐	๗๘	๔๓	๔๘

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (สิงหาคม ๒๕๖๗) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔๘ เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๒ เรื่อง การร้องเรียนจากอินเทอร์เน็ต จำนวน ๗ เรื่อง การร้องเรียนจากบุคคล จำนวน ๕ เรื่อง เรื่อง การร้องเรียนผ่านสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๘ อุดรธานี จำนวน ๒ เรื่อง การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง และร้องเรียนผ่านจดหมาย จำนวน ๑ เรื่อง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔		๒๕๖๕		ปี ๒๕๖๖		ปี ๒๕๖๗ (ส.ค. ๖๗)	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๖	๖	๔	๔	๒	๒	๑	๑	๘	๘
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๒	๒	-	-	๑	๑	๒	๒	๒๐	๒๐
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๒	๒	-	-	-	-	๑	๑	๑๐	๑๐
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	๑	๑	-	-	-	-	๑	๑	๔	๔
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๒	๒	๕	๕	๑๑	๑๑	๖	๖	๕	๕
๗	ขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	-	-	๑	๑	๖๔	๖๔	๓๒	๓๒	-	-
๘	กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑
	รวม	๑๓	๑๓	๑๐	๑๐	๗๘	๗๘	๔๓	๔๓	๔๘	๔๘

จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (สิงหาคม ๒๕๖๗) พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ ระบบบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๑๐ เรื่อง การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๘ เรื่อง การขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๕ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติ จำนวน ๑ เรื่อง ประเด็นผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางถนน เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลและได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต จำนวน ๑ เรื่อง ประเด็นหลังคลอดมีผลึกขาคดถึงรูดาวหนักต่อมากลั่นอุจจาระไม่ได้ แพทย์ได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน ๑ เรื่อง ประเด็นแพทย์นัดผ่าตัดที่โรงพยาบาลวังสะพุง หลังจากผ่าตัดมีอาการผิดปกติ คือ ปัสสาวะไม่ออก แพทย์จึงได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย จำนวน ๑ เรื่อง และประเด็นมีลิ้มเลือดออกทางช่องคลอด ปวดหน่วงท้อง รักษาโดยการผ่าตัดมดลูก ต่อมามีอาการกลั่นปัสสาวะไม่ได้ แพทย์จึงส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย จำนวน ๑ เรื่อง การร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง และกรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ

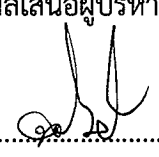
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการไม่ชัดเจน
๒. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร ระยะเวลาารอคอยนาน
๓. ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางถนน เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล และได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต
๔. หลังจากผ่าตัดมีอาการผิดปกติ คือ ปัสสาวะไม่ออก แพทย์จึงได้ส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเลย
๕. หลังจากการผ่าตัดมดลูก ต่อมามีอาการกลั้นปัสสาวะไม่ได้
๖. ทางเดินระหว่างตึก มีผิวขรุขระและต่างระดับ ทำให้เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่สะดวก
๗. ญาติผู้ป่วยส่งเสียงดังรบกวน
๘. พบแมวอาศัยอยู่ภายในตึกเด็กและหลังคลอด ญาติผู้ป่วยกังวลว่าแมวจะกัดผู้ป่วย

โดยแยกตามหน่วยบริการดังนี้

๑. ตึกผู้ป่วยในชาย จำนวน ๗ เรื่อง คือ ประเด็น การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๕ เรื่อง กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง และประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง
๒. ตึกผู้ป่วยนอก จำนวน ๖ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง และการแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง และไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๕ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง และไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๔. ห้องจ่ายยา จำนวน ๓ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ
๕. ตึกเด็กและหลังคลอด จำนวน ๓ เรื่อง คือ ประเด็นร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง และประเด็นการแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๖. ห้องทันตกรรม จำนวน ๒ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง และไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๗. ตึกผู้ป่วยในหญิง จำนวน ๑ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ
๘. ตึกพิเศษรวมเมตตา จำนวน ๑ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ยืนยันข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒. สรุประเด็นข้อร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อทบทวนรายละเอียดตามข้อมูลที่ร้องเรียน
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรต่อไป
๔. ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลเสนอผู้บริหาร

ลงชื่อ..........ผู้สรุปรายงาน

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗