

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

**๑. ขั้นตอนการปฏิบัติ**

- ๑) หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่ายงาน/แผนก ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
- ๑.๑) ในกรณีทั่วไป ให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ ลดการฟ้องร้องของผู้รับบริการ
- ๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- ๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน 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 (ไตรมาสที่ ๒)
๑	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	๘	๒	๒	๔	๑๙
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	-
๓	จดหมาย	-	-	-	-	-
๔	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๔	๖	๗๕	๓๘	๒
๖	อินเทอร์เน็ต	๑	๒	๑	๑	๗
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	ผ่าน สปสช. เขต ๘	-	-	-	-	๒
	รวม	๑๓	๑๐	๗๘	๔๓	๓๐

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๒) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓๐ เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๙ เรื่อง การร้องเรียนจากบุคคล จำนวน ๒ เรื่อง การร้องเรียนจากอินเทอร์เน็ต จำนวน ๗ เรื่อง และการร้องเรียนผ่านสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๘ อุตรธานี จำนวน ๒ เรื่อง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔		๒๕๖๕		ปี ๒๕๖๖		ปี ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๒)	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกรตามสมควร	๖	๖	๔	๔	๒	๒	๑	๑	๔	๔
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๒	๒	-	-	๑	๑	๒	๒	๑๘	๑๘
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๒	๒	-	-	-	-	๑	๑	๓	๓
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	๑	๑	-	-	-	-	๑	๑	๒	๒
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๒	๒	๕	๕	๑๑	๑๑	๖	๖	๒	๒
๗	ขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	-	-	๑	๑	๖๔	๖๔	๓๒	๓๒	-	-
๘	กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๗๘</b>	<b>๗๘</b>	<b>๔๓</b>	<b>๔๓</b>	<b>๓๐</b>	<b>๓๐</b>

จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๒) พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ ระบบบริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง การไม่ได้รับความสะดวกรตามสมควร จำนวน ๔ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง การขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติ จำนวน ๑ เรื่อง และประเด็นผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางถนนเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลและได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต จำนวน ๑ เรื่อง การร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง และกรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

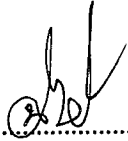
## ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการไม่ชัดเจน
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ระยะเวลารอคอยนาน
๓. ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางถนน เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล และได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต
๔. ทางเดินระหว่างตึก มีผิวขรุขระและต่างระดับ ทำให้เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่สะดวก โดยแยกตามหน่วยบริการดังนี้

๑. ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๕ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๒. ตึกผู้ป่วยนอก จำนวน ๕ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง และการแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง และไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ห้องจ่ายยา จำนวน ๓ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ
๔. ห้องทันตกรรม จำนวน ๒ เรื่อง คือ ประเด็นพฤติกรรมบริการ
๕. ตึกผู้ป่วยในชาย จำนวน ๑ เรื่อง กรณี มาตรา ๕๗ มาตรฐานการให้บริการ
๖. ตึกผู้ป่วยในหญิง จำนวน ๑ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ

## การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

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

ลงชื่อ..........ผู้สรุปรายงาน

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗