



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแหลมฉบัง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๘-๓๕๒๙๗๔-๙ ต่อ ๒๐๐๒

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๖๕๖๕

วันที่ 15 ส.ค. 2566

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแหลมฉบัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) จากประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแหลมฉบังแล้วนั้น

ในการนี้ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) จำนวน ๕ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจिरศักดิ์ จิรากุลสวัสดิ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรามเมศร์ อำไพพิศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30.ธ.ค.65)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องข้อร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
งานการพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉินและ นิติเวช	11 ธ.ค.65	1. ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า 2. ร้องเรียน พฤติกรรมการ	ผู้ป่วยร้องเรียนผ่าน Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี กรณีได้รับการ ตรวจล่าช้าและไม่เพียงพอพฤติกรรมบริการ ในวันที่ 11 ธันวาคม 2565 ผู้ป่วยชื่อ นางสาวศกฤตา สุวรรณศรี อายุ 21 ปี มาโรงพยาบาลเวลา 08.05 น. ด้วยอาการ 4 วันก่อนมาโรงพยาบาล มีไข้และปวดท้องบริเวณบน เอวด้านขวา สัญญาณชีพแปรปรวน อุณหภูมิ 37.7 องศาเซลเซียส ชีพจร 72 ครั้ง ต่อนาที อัตราการหายใจ 18 ครั้งต่อนาที ความดันโลหิต 136/68 มิลลิเมตร ปรอท ได้รับการตรวจรักษาเวลา 10.41 น. แพทย์ตรวจร่างกายพบกดเจ็บ บริเวณบนเอวด้านขวา , Ultrasound ไม่พบความผิดปกติ วินิจฉัย Acute pyelonephritis (กรวยไตอักเสบชนิดเฉียบพลัน) ได้รับการเจาะและเลือกพบการ ติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะ ได้รับการรักษาโดยแพทย์ให้ยา metoclopramide 10 mg IV , Tramadol 50 mg + metoclopramide IV , Cef-3 2 gm IV และนัดมาให้ยา Cef-3 2 gm IV อีก 2 วัน พร้อมตรวจ ปัสสาวะซ้ำในวันที่ 13 ธันวาคม 2565 ร้องเรียนระบบบริการล่าช้าและไม่เพียงพอใจพฤติกรรมบริการ (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)	1. ตรวจสอบการทางการแพทย์ที่แจ้งจาก ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ 2. องค์การบริหารจัดการเรื่องอัตราค่าจ้าง 3. ประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ 4. ตรวจสอบการทางการแพทย์รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล
องค์กรแพทย์	21 ต.ค.65	- ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า/ไม่ เพียงพอ	วันที่ 21 ต.ค.65 เวลา 14.00 น. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับโทรศัพท์จากผู้ ร้องเรียน (ไม่ประสงค์จะออกนาม) แจ้งว่า วันที่ 20 ต.ค.65 เวลา 22.00 น. ตนได้พาบุตรชายมาตรวจที่ รพ. แหลมฉบัง ด้วยอาการอวัยวะเพศบวม ร้องน เวลา 02.00 น.(21 ต.ค.65) จึงได้ตรวจ เพราะมีผู้ป่วยจำนวนมาก แพทย์- พยาบาลทำงานตลอด และแพทย์มีเพียงคนเดียว ทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจ รักษาล่าช้า ผู้ป่วยรอนาน ซึ่งตนเห็นใจแพทย์และพยาบาลมาก จึงอยากให้ ผู้บริหารรับทราบปัญหาและแก้ไข้ปัญหาโดยจัดหาแพทย์ พยาบาลมาให้ เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย และตนจะโทรร้องเรียนไปที่ สสจ. เพื่อให้รับทราบ ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข (ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด ชลบุรี)	1. แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตราค่าจ้าง 3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโทรแจ้งผู้ร้องเรียน และตอบหนังสือราชการ ไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1.ค.65-30.ธ.ค.65)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
องค์กรแพทย์	8 พ.ย.65	<p>8 พ.ย.65 - ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เพียงพอ</p> <p>8 พ.ย.65 ได้รับหนังสือร้องเรียน จาก สสจ.ชลบุรี ว่าวันที่ 26 ธ.ค.65 สสจ.ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายประเสริฐ สัตบุตร์ กรณีขอร้องเรียนการให้บริการรักษามีแพทย์ไม่เพียงพอ รอนาน ให้บริการล่าช้า ขอให้พิจารณา จัดสรรแพทย์เพิ่ม เพื่อลดตรวจรักษาในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและผู้ป่วยนอก ในการนี้ สสจ. ขอให้ รพ. แหลมฉบัง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาขอร้องเรียน และปรับปรุงการให้บริการข้อร้องเรียนดังกล่าว และรายงานผลการตรวจสอบผลตอบข้อเท็จจริง มายัง สสจ. ภายใน 15 วัน</p> <p>(เรื่องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี)</p> <p>1 พ.ย. 65 ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องชื่อ พนิดา ช่วยนำเคราะห์ เบอร์โทร 099-4924556 ร้องเรียนว่า วันที่26/10/65 เวลา 11.40 น.ตนมาตรวจที่งานผู้ป่วยนอก ชั้น 2 หมอห้องตรวจเบอร์ 3 ตัดพหุท่านสนทนาสอบถามเกี่ยวกับอาการของโรค เพราะคนไข้ความดันไม่ลง เลยความดันสูง 189/68 กกกซื้อเสนอแนะ ควรให้คำปรึกษาและแนะนำให้กินยาลดะ ญาติก็มีความเป็นห่วงแม่มากคะ แต่หมอตัดพให้รับยา เหมือนหมอทิวข้าวหรือเปล่าคะ</p>	<p>1. แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>2. แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด</p> <p>3. เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>4. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ</p>
	1 ธ.ค.65	<p>1 ธ.ค.65 - ร้องเรียนระบบรักษาล่าช้า/รอนาน</p> <p>2 ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ/การให้ข้อมูล</p>	<p>1. แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>2. แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด</p> <p>3. เสนอทีมนำเพื่อจัดอบรม ESB พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>4. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ</p>
	8 ธ.ค.65	<p>8 ธ.ค.65 - ร้องเรียนระบบรักษาล่าช้า/รอนาน</p>	<p>1. แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>2. แจ้งหัวหน้างานกำกับดูแลพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด</p> <p>3. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ</p>

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการใกล้เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1.ด.ค.65-30-ธ.ค.65)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
กลุ่มงานทันตกรรม	1/11/65	-ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า	ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากบิดาของ ด.ช. รัชชวิทย์ คำจู อายุ 5 เดือน ว่าเมื่อวันที่ 1/11/65 เวลา ประมาณ 22.00 คนโตพาบุตรชายมารักษา ที่ห้องฉุกเฉินตัวตกเตียง บริเวณจุดภูมิรอยแดง แพทย์ตรวจและออกใบนัดให้ มาพบแพทย์ทันตกรรม ในวันที่ 2/11/65 เวลา 08.00 น. คนมาตรวจตามนัด ตั้งแต่ 08.00 น. และรอจนเวลา 10.00 น. ยังไม่ได้ทำอะไรรเลย บุตรซึ่งนั่ง เตี้ยเล็ก เริ่มร้องไห้แงแง ทิวนม คนจึงโทรมากร้อเรียนเพื่อให้ตรวจสอบเพื่อ ปรับปรุงบริการ และตรวจจัดระบบการนัดเพื่อให้ผู้ป่วยไม่ต้องรอนาน	1. แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือ 2. กรณีผู้ป่วยเข้าคลินิกทันตกรรม ให้โทรติดต่อแผนกทันตกรรม ก่อนเพื่อทำการนัดหมาย 3. กรณีผู้ป่วยนัด ให้คัดกรองก่อนเข้ารับตรวจ โดยนำ OPD Card แจ้งแก่ ทันตแพทย์ที่จะทำการรักษาเพื่อให้ ทพ. จัดลำดับการรักษาที่ เหมาะสม 4. กรณีที่มีการล่าช้าในการรักษาต่อเนื่อง ในคลสตอไปให้แจ้งแก่ พนักงานเคาท์เตอร์แจ้งแก่ผู้ป่วยหรือทำการรักษาต่อไป 1. ทีมงานจะไปใกล้เกลี่ยสอบถามข้อมูล 2. กำหนดให้บริษัทผู้สัญญา ระบุราคา เงื่อนไข เรื่องค่าจัดการศพกับ บริษัทผู้สัญญาให้มีความชัดเจน รัดกุม 3. กำหนดให้บริษัทผู้สัญญา ระบุราคา ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน 4. ให้บริษัทผู้สัญญาติดป้ายให้ผู้ป่วยบริการเห็นอย่างชัดเจน 5. ให้บริษัทผู้สัญญาเสนอทางเลือกในการเลือกใช้บริการ โดยทำใบ รายการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมเซ็นรับทราบบริการ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	19 ธ.ค.66		วันที่ 19 ธันวาคม 2565 เวลา 10.30 น. ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะออกนามมา ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีประเด็นข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) ขอให้ตรวจสอบเรื่องค่าบริการจัดการศพที่แพงเกินไป ผู้ร้องเรียน ทำงานมูลนิธิ และประสานงานกับโรงพยาบาลแหลมฉบังเรื่องศพอยู่ครั้ง มี ญาติผู้เสียชีวิตแจ้งกับคนหลายคนเรื่องค่าดำเนินการศพว่าต้องมีเงินประมาณ 6,500 บาท จึงจะนำศพกลับไปบ้านเพื่อบุญกุศลได้ ถ้าคนมีรายได้น้อย ศาสนิกสา ไม่เงินต้องไปเหยียบยืมเงินเพื่อมาดำเนินการศพจะทำอย่างไร และยังต้องมี ค่าใช้จ่ายอื่นอีก คนเห็นว่าเสียเงินจากประชาชนเริ่มมีมากขึ้น กลัวว่าบาง คนจะร้องเรียนผ่านสื่อจะทำให้โรงพยาบาลเสียชื่อเสียง ล่าสุดวันที่ 15 ธ.ค.65 มีญาติผู้เสียชีวิตติดเชื้อโควิด-19 มาร้องเรียนเรื่องค่าศพ 800 บาท และค่าทำศพ 500 บาท (มีรูปภาพในเอกสาร) ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง และอยากเสนอ ให้ทางโรงพยาบาล หรือบริษัทมีโลงศพ และมีถุงศพบริจาค เพราะบริษัทเดิมมี ให้ อยากให้นำบริษัทเดิมกลับมาทำงานตรงนี้ เพราะคิดค่าใช้จ่ายไม่แพง และ จะคอยช่วยเหลือตลอด 2) ในรายที่ญาติแจ้งว่าจะจัดศพตัวเอง เจ้าหน้าที่บริษัทจะแสดงสี หน้าไม่พอใจ ขอให้ตรวจสอบการทำงานของบริษัทด้วย (ร้องเรียนผ่านศูนย์รับ เรื่อง)	

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการไม่ลงท้าย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30.ธ.ค.65)

ศูนย์รับร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	20 ธ.ค.66	1.ไม่สอบถามญาติ ว่ามีเสื้อผ้าหรือของ ใช้ที่ต๋องใช้กับ ผู้เสียชีวิตหรือไม่ 2.ราคาของ บางอย่างเป็นราคาที่ สูงเกินจริง 3.เจ้าหน้าที่พูดจา หว่านล้อม ชักชวน ให้ซื้อดอกไม้ตั้งหน้า ศพที่บางร้าน	วันที่ 20 ธันวาคม 2565 เวลา 09.30 น. ผู้ร้องเรียนชื่อนายนครินทร์ สุข สมบูรณ์ อายุ 28 ปี เบอร์โทรศัพท์ 094-6569983 มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ว่าตนเป็นญาติผู้เสียชีวิตชื่อ นางสว่าง พรทรัพย์พงศ์ อายุ 82 ปี เสียชีวิตที่ รพ.แหลมฉบัง เมื่อวันที่ 16 ธ.ค.65 ทางห้องเก็บศพคิดค่าของใช้ที่ เสียชีวิตที่ รพ.แหลมฉบัง เมื่อวันที่ 16 ธ.ค.65 ทางห้องเก็บศพคิดค่าของใช้ที่ ใช้กับผู้ตายในราคาที่สูงเกินจริง เช่นค่ารองเท้า 300 บาท ค่าชุดเชิญ 500 บาท ผู้ร้อง 200 (ผู้แม่พร 300 บาท ขนาดเล็กกว่าปกติไม่คลุมหัวคลุมตัว ส่วนค่าบริการที่สมเหตุสมผล คือ 1.ค่าอาบน้ำศพ 500 2.ค่ารองศพ 500 บาท โดยทางเจ้าหน้าที่เก็บศพ จัดการเปลี่ยนชุดให้ผู้เสียชีวิต โดยไม่ได้ถาม ญาติว่ามีชุดหรือหรือไม่ ของใช้บางอย่างที่มีอยู่แล้วก็นำมียกมือชื้อ เพราะตน ก็ไม่มีเงิน และต้องการร้องเรียนประเด็นนี้	1.ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยสอบสวนข้อมูล 2.แจ้งรายละเอียดสินค้าและราคาของใช้ให้ชัดเจนและราคาเป็นธรรม ไม่สูงเกินจริง 3.ควรรสอบถามญาติก่อนว่ามีเสื้อผ้าหรือของใช้ที่ต๋องใช้กับผู้เสียชีวิต เพื่อให้ญาติตัดสินใจ 4.เจ้าหน้าที่ไม่เสนอขายดอกไม้ 5.โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
งานประกัน	11พ.ย.65	-ร้องเรียนระบบ บริการล่าช้า/ไม่ เหมาะสม	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากนายสุรชัย ปลื้มภมล อายุ 40 ปี เบอร์โทร 085-1039111 ว่าไม่ได้รับความสะดวกจาก ห้องเบอร์ 11 ซึ่งตนได้ พาลูกจ้างชาวกัมพูชา มาต่ออายุบัตรแรงงานต่างด้าว ซึ่งเป็นสมุดสีน้ำตาลเงินตัว จริงอยู่กับแรงงาน จังหวัด และให้ออกสารเป็นกระดาษ A4 และแจ้งว่า สามารถใช้ออกสารนี้ต่ออายุได้เลย ตนกับลูกจ้างมาติดต่อตั้งแต่ 08.00 น. เจ้า หน้าแจ้งว่าให้ออกสารตัวจริงมาด้วย และให้ยื่นขอ 09.00 น. ตนไม่เข้าใจว่า ทำไมต้องให้รอและทำไมต้องให้ออกสารตัวจริง ต้องการข้อมูลและเหตุผล (ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)	1.แจ้งเหตุผลการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว MOU ขอตรวจร่างกาย และขอขึ้นทะเบียนได้ที่ รพ.เอกชนใต้ กรณีขอขึ้นทะเบียน รพ.แหลม- ฉับต้องรอนาน 1 เดือน ตามคิวนายจ้างที่มาขอขึ้นทะเบียนไว้ 2.ขอเบอร์โทรนายจ้างเพื่อติดต่อกลับเมื่อถึงคิวขึ้นทะเบียนจะโทรแจ้ง

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการใกล้เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-30-ธ.ค.65)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นร้องเรียน	ประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/การแก้ไขเชิงระบบ
หอผู้ป่วยนอก(จุดคัดกรองโควิด-19)	27.ต.ค.65	-ร้องเรียนระบบบริการ	27 ต.ค.65 เวลา 15.35 น. รับโทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน จาก นส.พัชณิบัติ บุญรักษา อายุ 22 ปี สิทธิการรักษา บัตรทองในเขต รพ.แหลมฉบัง แจ้งว่าติดเชื้อ COVID-19 และมารักษาที่จุดคัดกรองโควิด-19 เวลา 15.10 น.จนท.แจ้งว่าปกติแล้ว พงษ์นี้ให้มาใหม่ โดยเจ้าหน้าที่ ไม่คัดกรอง หรือตรวจประเมินอะไรเลย ตนจึงโทรมาเรื่องเรียนว่า ระบบราชการทำงานกันถึงแก่เวลา 15.00 น.หรืออยากทราบรายละเอียดและเหตุผล จนท.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจึงได้อธิบายเหตุผล และอธิบายถึงการปรับการคัดกรองตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ผู้ร้องรับฟังเข้าใจเหตุผล และวางสายไป	1. แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. อธิบายถึงการปรับการคัดกรองตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง 3. ติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยและผู้ช่วยและญาติให้ทราบถึงระบบบริการ 4. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ
8 พ.ย.65	ร้องเรียนปฏิเสธการรักษา	8 พ.ย.65 ได้รับเอกสารร้องเรียนผ่าน สสจ.ชลบุรี ว่าวันที่ 27 ต.ค.65 ผู้รับบริการซึ่งเป็นมารดาคลอดบุตร ฝาแฝด การนี้เข้ารับการรักษาด้วยอาการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลปฏิเสธรักษา ในการนี้ สสจ.ขอให้ รพ.แหลมฉบัง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และปรับปรุงบริการตามความเหมาะสม โดยดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียนและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ภายใน 15 วัน ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า/ไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านเว็บโซเชียลทรวงสาธารณสุข)	1. แจ้งหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. สื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบเกี่ยวกับการตรวจตัววัน (กลุ่ม 608) ให้ชัดเจน 3. ติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยและผู้ช่วยและญาติ เจ้าหน้าที่งานกักตัวและผู้ป่วยเป็นระยะ 4. โทรประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ	

สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจําปีงบประมาณ 2566 (1ม.ค.6-31มิ.ค66)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	พฤติกรร มบริการ	ระบบบริการล่าช้า/ ไม่เพียงพอ/ รอนาน	มาตรฐานการ รักษา/การ พยาบาล	โครงสร้าง	อื่น ๆ	บัตรสมทท	ชมเชย
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (ANC High Risk)	1	1	1	-	-	-	-
องค์กรแพทย์	1	1	-	-	-	-	-
รวม	2	2	1	-	-	-	-

- พฤติกรรมบริการ
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ /ไม่เหมาะสม 1 ครั้ง
 - เจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าไม่เหมาะสม 1 ครั้ง
- มาตรฐานการรักษาพยาบาล
- มาตรฐานการรักษาพยาบาล 1 ครั้ง
- ระบบการให้บริการ
- ระบบบริการไม่เหมาะสม/ไม่เพียงพอ/รอนาน 2 ครั้ง
- ชมเชยเจ้าหน้าที่
- ชมเชย 0 ครั้ง
- รวมจำนวนเรื่อง
- 5 ครั้ง

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. เพิ่มแพทย์ตรวจที่งานผู้ป่วยนอก และงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ให้เพียงพอกับปริมาณของผู้รับบริการ
2. การให้คำแนะนํา/ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ ควรใช้หนังสือที่ม่นวนล
 - Flow การจัดการข้อร้องเรียน ให้ชัดเจนขึ้น โดย
 - เวลาราชการ แพทย์ผู้รักษา หัวหน้างานเป็นผู้จัดการ
 - นอกเวลาราชการ16.00-24.00น. แพทย์ผู้รักษา พยาบาลตรวจการ
 - นอกเวลาราชการ 24.00-08.00น. แพทย์ผู้รักษา หัวหน้าหอผู้ป่วยและรายงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกรายที่เป็นกลุ่มเสี่ยง
 - อบรมเทคนิคการให้ข้อมูล

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรณี Sentinel event

1. รายงานความเสียหายภายใน 24 ชั่วโมง
2. กำหนดให้ทบทวนผลข้อเรียน ภายใน 24 ชั่วโมง รายงานตามระบบบริหารความเสี่ยง
- 3.ทีม RRT: (Rapid Response Team) ทีมเจรจาใกล้เกลี่ยลงพนักงาน
- 4.รายงานผลเจรจาใกล้เกลี่ย ผลการพัฒนา +การปรับปรุงให้ผู้อำนวยการและทีมงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีทราบภายใน 7 วัน
- 5.แจ้งผลการเจรจาใกล้เกลี่ยและผลการแก้ไข/มาตรการการแก้ไขเชิงระบบไปให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและทุกหน่วยงานทราบ
- 6.ติดตามผลการพัฒนาทุก 3 6 และ 12 เดือน
- 7.สรุปผล ประเมินผลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมกำหนดนโยบายในการพัฒนา

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

1. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
2. หน่วยงานพบทนายปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุราก และสิ่งผลการทบทวน มาตราการป้องกัน/การแก้ไขปัญหาเชิงระบบให้ศูนย์คุณภาพ
3. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งผลการพัฒนา + การปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด
4. ติดตามผลการพัฒนาทุก 3 6 และ 12 เดือน
5. สรุปผล ประเมินผลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมกำหนดนโยบายในการพัฒนา
6. รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนร้อยละ 100 (ปีละสิ้นพื้นที่หน้าเข้าระบบด้วย)

สรุปรายงานข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-31 ธ.ค.65)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง (ระดับ E ขึ้นไป)

หน่วยงาน	วันที่	ประเด็นข้อร้องเรียน	ประเด็นเรื่องข้อร้องเรียน	มาตรการป้องกัน/แก้ไขเชิงระบบ
องค์กรแพทย์	5 ม.ค.66	1. ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า 2. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	รับเรื่องร้องเรียนจากตู้รับเรื่องร้องเรียน มีผู้รับบริการพาหมาหมาที่โรงพยาบาล ตั้งแต่ 19.50 น. รอนานจน 21.30 น. ยังไม่เรียกตรวจ ครรภ์ แพทย์ตรวจมากกว่า 1 คน (ให้เพียงพอ) และเจ้าหน้าที่หรือพยาบาลควรถ่าสีหน้าให้ดี	1. แจ้งประธานองค์กรแพทย์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. องค์กรแพทย์บริหารจัดการเรื่องอัตรากำลัง
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (ANC High Risk)	10 ม.ค.66	1. ร้องเรียนระบบบริการล่าช้า 2. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ 3. มาตราฐานการรักษาพยาบาล	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จากคุณอรวรรณ บุญสุข อายุ 28 ปี โทรเบอร์ 062-360-7758 ว่าตนเป็นผู้ป่วยมารับบริการฝากครรภ์ที่ รพ. แหลมฉบัง ในวันที่ 9 ม.ค.66 ตนมีปวดท้องตั้งแต่วันพุธที่ 4 ม.ค.66 ปากมดลูกเปิด 2 cm นอก รพ. 2 คืน แต่ไม่คลอดหมอให้กลับบ้าน วันที่ 9 ม.ค.66 มาตรวจคลินิกฝากครรภ์ ให้ไปห้องคลอด ห้องคลอดให้กลับบ้าน บอกว่าปากมดลูกเปิดเท่าเดิม ส่งกลับมาตรวจคลินิกฝากครรภ์ ให้ไปตรวจปีสถานะ ตนปีสถานะไม่ออก และปวดท้องมาก ไปแจ้งพยาบาล บอกว่าท้องที่ 3 แล้วไม่รู้ลดยหรือว่าปวดท้องคลอดเป็นอย่างไร ตนซึ่งปวดท้องมากจึงไม่รอดแล้ว เกรงว่าลูกจะไม่ปลอดภัย จึงปรึกษา รพ. สมเด็จ และตนคลอดแล้ว วันที่ 9 ม.ค.66 เวลา 14.25 น. เสียค่าใช้จ่ายไป 12,000 บาท ต้องการร้องเรียนประเด็น 1. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีไม่ไพเราะ 2. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดกับคลินิกฝากครรภ์ ปิดกันไปมา 3. ขอให้โรงพยาบาลออกค่าใช้จ่ายค่าคลอดของตน 4. ขอทำหมันที่ รพ. สมเด็จ	1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. อบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (SSB) 3. กำหนดเกณฑ์ตรวจคิวด้วย Clinic ANC 4. กำหนดเกณฑ์ consult แพทย์กรณีผู้ป่วยไปตรวจประเมินการคลอดที่ LR 5. ผู้ป่วยสามารถใช้บริการ 30 บาทกรณีคลอดฉุกเฉินได้ แต่เงินส่วนเกินผู้ป่วยต้องชำระเอง 6. กรณีทำหมันให้สอบถาม รพ. สมเด็จได้เลย ถ้า รพ. สมเด็จไม่รับทำให้ โทรมา รพ. แหลมฉบัง ทุกวันพุธ เวลา 08:00-12:00 น.

สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 (1ต.ค.65-31ธ.ค65)
ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	ประเด็นร้องเรียน						รวม
	พฤติกรรมบริการ รอนาน	ระบบบริการล่าช้า/ การพยาบาล	มาตรฐานการศึกษา /การพยาบาล	โครงสร้าง	อื่น ๆ	บัตรสนทนที่	
งานประกันสุขภาพ	-	1 (ระบบบริการล่าช้า)	-	-	-	-	1
งานบริหารทั่วไป	-	-	-	-	2 (ค่าบริการการ จัดการศพสูง/ไม่ เหมาะสม)	-	2
องค์กรแพทย์	2	5 (ระบบบริการ ล่าช้า/ไม่เพียงพอ)	-	-	-	1 (ระบบบริการล่าช้า)	8
กลุ่มงานทันตกรรม	-	1 (ระบบบริการล่าช้า)	-	-	-	-	1
งานการพยาบาลผู้ป่วย นอก (จุดคัดกรองโควิด- 19)	-	1 (ระบบบริการล่าช้า)	-	-	1 (ปฏิเสธการรักษา)	-	2
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	1	-	-	-	-	-	1
งานการพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉินและ นิติเวช	1	1	-	-	-	1 (เจ้าหน้าที่ที่พูดจา ไม่สุภาพ/ไม่ เหมาะสม)	3
รวม	4	9	-	-	3	2	18

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. เพิ่มแพทย์ตรวจที่งานผู้ป่วยนอก และงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ให้เพียงพอกับปริมาณของผู้รับบริการ
2. ปรับปรุงขั้นตอนการรับยาที่แผนกผู้ป่วยนอกให้รวดเร็วมากขึ้น
3. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ ควรใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล

จัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องเรียนอย่างทันท่วงทีในกลุ่มเสี่ยงถูกร้องเรียน เช่น ผู้ป่วยเด็ก Case sudden Dead ญาติไม่พึงพอใจ โฉยวาย ดังนี้

1. มีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้ชัดเจนขึ้น โดย
 - 1.1 เวลาการการ แพทย์ผู้รักษาและหัวหน้างานเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
 - 1.2 นอกเวลาราชการ 16.00 - 24.00 น. แพทย์ผู้รักษาและพยาบาลตรวจการเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
 - 1.3 นอกเวลาราชการ 24.00 - 08.00 น. แพทย์ผู้รักษาและหัวหน้าหอผู้ป่วยและรายงานศูนย์รับเรื่องเรียนทุกรายที่เป็นกลุ่มเสี่ยง
2. กำหนดให้ทบทวนเคสร้องเรียน ระดับ Sentinel Event ภายใน 24 ชั่วโมง รายงานตามระบบบริหารความเสี่ยง
3. อบรมเทคนิคการให้ข้อมูล

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรณี Sentinel Event

1. รายงานข้อร้องเรียนต่อหัวหน้างานภายใน 24 ชั่วโมง
2. กำหนดให้ทบทวนเคสร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง และรายงานข้อร้องเรียนผ่านระบบบริหารความเสี่ยง
3. กรณีไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 24 ชั่วโมง ทีม RRT (Rapid Response Team) และทีมแจ้งจากใกล้เกล็ดจะแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน้างาน
4. รายงานผลการจากใกล้เกล็ด ผลการพัฒนา และกระบวนการปรับปรุง ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีทราบภายใน 7 วัน
5. แจ้งผลการแจ้งจากใกล้เกล็ดและผลการแก้ไขหรือมาตรการการแก้ไขเชิงระบบให้หน่วยงานที่เกิดกรณีร้องเรียนและทุกหน่วยงานทราบ
6. ติดตามผลการพัฒนาทุก 3, 6 และ 12 เดือน
7. ประเมินผลและสรุปผลรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมกำหนดนโยบายในการพัฒนา

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

1. ทีมแจ้งจากใกล้เกล็ดแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียน
2. หน่วยงานทบทวนปัญหา วิเคราะห์สาเหตุทราบ และรายงานผลการทบทวนและมาตรการป้องกันหรือการแก้ไขปัญหาเชิงระบบต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลและทีมแจ้ง

โรงพยาบาลและทีมแจ้ง

3. ทีมแจ้งจากใกล้เกล็ดแจ้งผลการดำเนินการติดตามข้อร้องเรียน ผลการพัฒนา และการปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด
4. ติดตามผลการพัฒนาทุก 3, 6 และ 12 เดือน
5. ประเมินผลและสรุปผล รายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมกำหนดนโยบายในการพัฒนา
6. รับข้อร้องเรียนจากผู้รับเรื่องเรียนร้อยละ 100 (ปีตรัสมาที่หน้าเข้ารับด้วย)