



บันทึกข้อความ

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

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๓๕๔

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแหลมฉบัง ได้ดำเนินการสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) จากประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลแหลมฉบัง แล้วนั้น

ในการนี้ จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) พบว่า มีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๘๕ เรื่อง ตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจรัสศักดิ์ จิรากุลสวัสดิ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ทราบ

(นายสุพจน์ พวงลำไย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ต.ค.๖๘ - ๓๑ มี.ค.๖๙)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน					รวม	ชื่นชม
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการล่าช้า/รอนาน	มาตรฐานการรักษา / การพยาบาล	สิทธิการรักษา/อื่น ๆ	การให้ข้อมูล		
องค์กรแพทย์	-	๑ ระบบ/รอนาน	๕ มาตรฐานการรักษา	-	๑ ให้ข้อมูลการรักษา	๗	-
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	๑๑ พุดจาไม่ดี	๗ ระบบคิว/รอนาน	๑ มาตรฐานการพยาบาล	๑ ลำโพงเสียงแตก	-	๒๐	-
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	๖ พุดจาไม่ดี	๕ ระบบนัดล่าช้า/รอนาน	๒ มาตรฐานการพยาบาล	-	-	๑๓	-
หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายฯ	๑ พุดจาไม่ดี	๒ ระบบ/รอนาน	-	๑๕ ติดแอร์/พัดลม	-	๑๘	๑๒๔ ประทับใจบริการจากบัตรสนเท่ห์
กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรรวม	-	๕ ระบบบริการล่าช้า/รอนาน	-	-	-	๕	-
งานเวชระเบียนและสถิติและงานขึ้นทะเบียนบัตร	๒ พุดจาไม่ดี	๑ รอนาน	-	-	-	๓	-
หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	๒ พุดจาไม่ดี/ไม่สนใจ	-	๑ มาตรฐานการพยาบาล	-	-	๓	-
หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงฯ	๓ พฤติกรรม	-	-	-	-	๓	-
หอผู้ป่วยเด็ก	๑ พุดจาไม่ดี	-	๑ มาตรฐานการพยาบาล	-	-	๒	๑ ประทับใจบริการจากบัตรสนเท่ห์
งานประกันสุขภาพ	-	-	-	๒ สิทธิการรักษา/การ Refer/เก็บเงินนอกเวลา	-	๒	-

หน่วยงาน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน					รวม	ชื่นชม
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการล่าช้า/รอนาน	มาตรฐานการรักษา / การพยาบาล	สิทธิการรักษา/อื่น ๆ	การให้ข้อมูล		
งานบริหารทั่วไป	๒ พฤติกรรมแม่บ้าน และพนักงานแปล-	-	-	-	-	๒	
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	๑ พุดจาไม่ดี	-	-	-	-	๑	
หอผู้ป่วยพิเศษ	-	-	-	๑ ติดกล่อง TV	-	๑	๑ ประทับใจบริการ จาก บัตรสนทนา
งานการพยาบาลผู้คลอด	๑ พฤติกรรม	-	-	-	-	๑	
ห้องผ่าตัด	๑ พฤติกรรม/พุดจาไม่ดี	-	-	-	-	๑	
กลุ่มงานทันตกรรม	-	๑ ระบบบริการล่าช้า	-	-	-	๑	
ห้องยาผู้ป่วยนอก	-	-	-	-	-	-	๑ ให้คำแนะนำเรื่องยาดี จาก QR Code
กลุ่มงานรังสีวิทยา	๑ พุดจาไม่ดี/ไม่แนะนำ	-	-	-	-	๑	
การเงิน	๑ พุดจาไม่ดี/ไม่เต็มใจบริการ	-	-	-	-	๑	
รวม	๓๓	๒๒	๑๐ (มาตรฐานการรักษา ๕ ครั้ง (มาตรฐานกาพยาบาล ๕ ครั้ง)	๑๙	๑	๘๕	๑๒๗

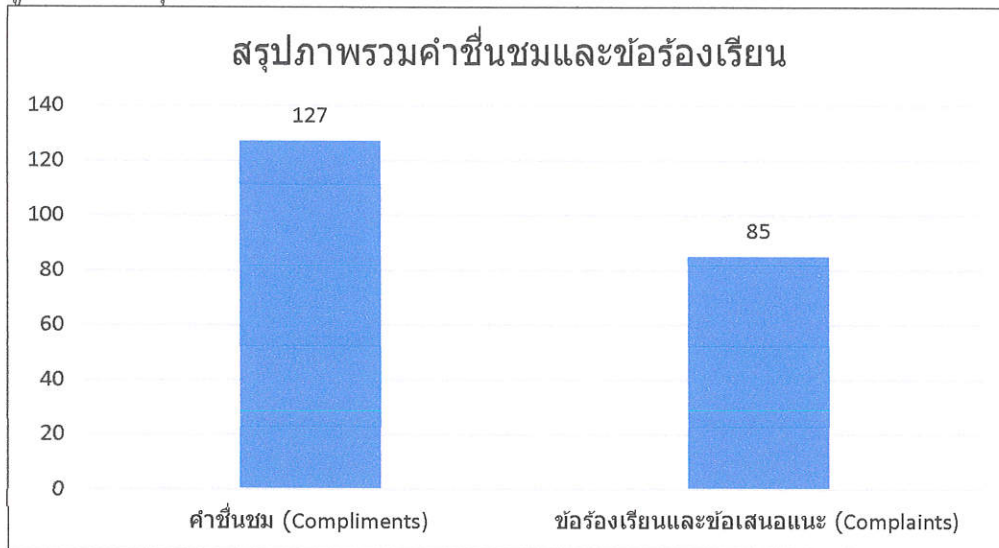
สรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและคำชื่นชม
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๑ มี.ค. ๖๙)

๑. การดำเนินงานภาพรวม

สรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในรอบครึ่งแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ดังนี้

- คำชื่นชมการปฏิบัติงาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๗ เรื่อง
- ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ มีจำนวนรวม ๘๕ เรื่อง

แผนภูมิที่ ๑ แสดงสรุปภาพรวมคำชื่นชมและข้อร้องเรียน



- ข้อร้องเรียนระดับ E ขึ้นไป จำนวน ๙ เรื่อง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยและยุติข้อร้องเรียนได้สำเร็จจำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของเรื่องที่ทำเนิการไกล่เกลี่ยทั้งหมด

๒. ประเภทข้อร้องเรียนและระดับความเสี่ยง

๒.๑ ด้านคลินิกและพฤติกรรมบริการ

- มาตรฐานการรักษาและมาตรฐานการพยาบาล พบข้อร้องเรียนรวม ๑๐ ครั้ง แบ่งเป็นมาตรฐานการรักษา ๕ ครั้ง และมาตรฐานการพยาบาล ๕ ครั้ง ได้ทบทวนหาสาเหตุรากเพื่อหาแนวทางป้องกันเชิงระบบ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำแล้ว
- พฤติกรรมบริการ พบอุบัติการณ์ด้านการสื่อสารและพฤติกรรมไม่เหมาะสม ๓๓ ครั้ง พบที่งานการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เป็นหน่วยงานที่พบอุบัติการณ์สูงสุด
- ระดับความรุนแรง พบข้อร้องเรียนระดับ E ขึ้นไป จำนวน ๙ เรื่อง และมีระดับความรุนแรงระดับ E ๗ เรื่อง ระดับ F และ H อย่างละ ๑ เรื่อง จากช่องทาง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเองและได้ทบทวนหาสาเหตุรากเพื่อหาแนวทางป้องกันเชิงระบบ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ หลังทบทวนไม่เกิดอุบัติการณ์ซ้ำ

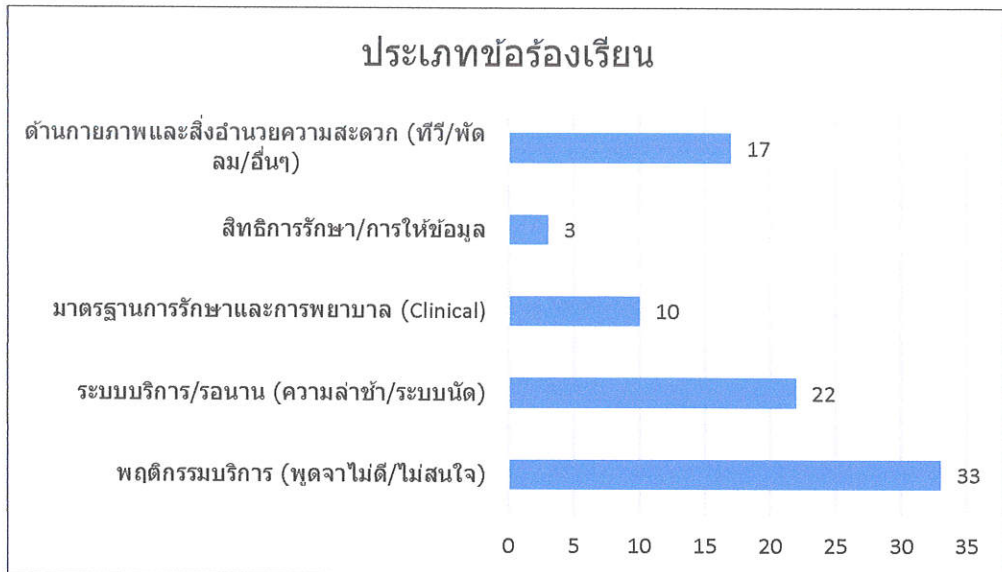
๒.๒ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

- ข้อเสนอแนะจากผู้รับความคิดเห็นผู้รับบริการ พบว่าพื้นที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมฯ ชาย อากาศไม่ถ่ายเท อากาศร้อน ขอให้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ขอเพิ่มพัดลม จำนวน ๑๕ เรื่อง และข้อร้องเรียนด้านอุปกรณ์ เช่น การขอติดตั้งกล่อง TV ในหอผู้ป่วยพิเศษ ๑ ครั้ง

๒.๓ ระบบบริการล่าช้า/รอนาน

- พบงานการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และ กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวมงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โดยประเด็นที่พบคือ ระบบล่าช้า ชับซ้อน ผู้ป่วยต้องเดินกลับไปกลับมา รอรับยานาน

แผนภูมิที่ ๒ แสดงประเภทข้อร้องเรียน



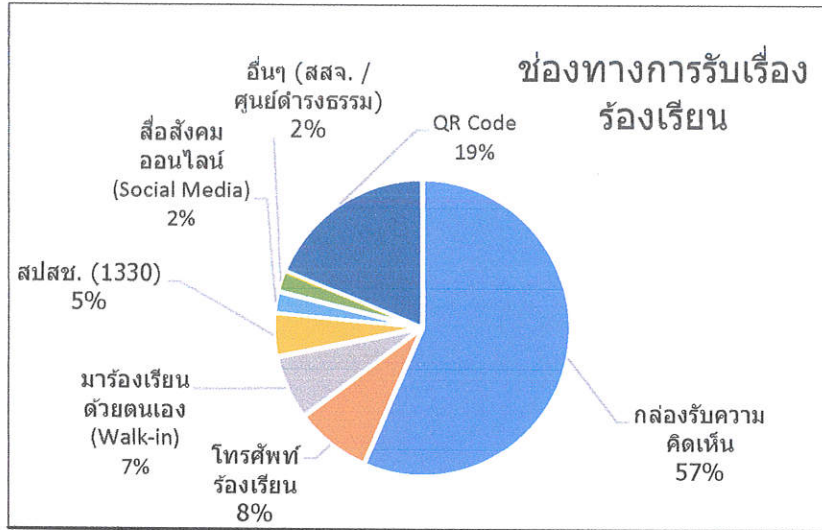
๓. การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณา ยื่นคำร้องขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้นที่ช่วยให้ผู้มีสิทธิบัตรทองหรือทายาท เมื่อได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด จำนวน ๔ จ่ายเงินเยียวยาแล้วเสร็จ ๒ ราย และอยู่ระหว่างขั้นตอนการยื่นอุทธรณ์ ๒ ราย

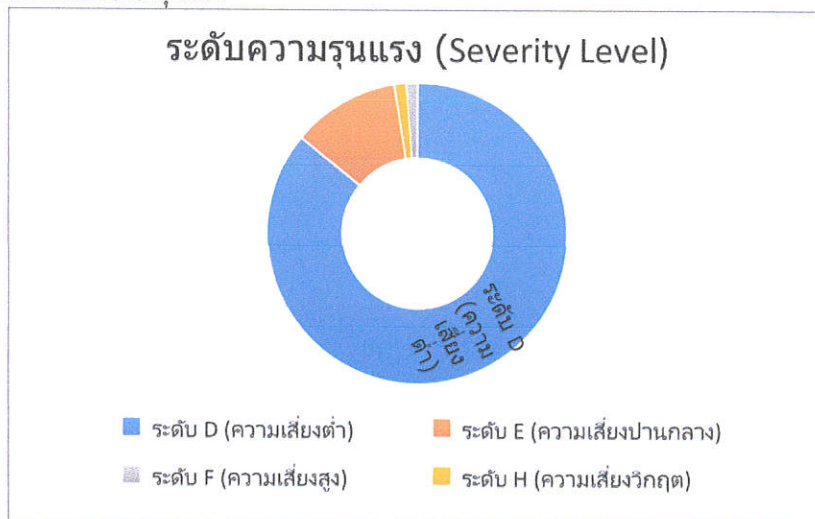
ตารางสรุปข้อมูลสถิติแยกตามหน่วยงานและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ประเด็นหลัก	ระดับความรุนแรงที่พบ
กลุ่มรับความคิดเห็น	๔๘	พฤติกรรม, ระบบ/รอนาน, สิทธิ, ซื่นชม, อื่นๆ	D
โทรศัพท์ร้องเรียน	๗	พฤติกรรมบริการ, การให้ข้อมูล	D
มาร้องเรียนด้วยตนเอง	๖	มาตรฐานการรักษา, มาตรฐานการพยาบาล	E, F, H
สปสช. (๑๓๓๐)	๔	มาตรฐานการรักษา, สิทธิการรักษา	D, E
สื่อสังคมออนไลน์	๒	พฤติกรรมบริการ, มาตรฐานการพยาบาล	E
QR Code	๑๖	พฤติกรรม, ระบบ/รอนาน, ซื่นชม, อื่นๆ	D
อื่น ๆ (สสจ. / ศูนย์ดำรงธรรม)	๒	มาตรฐานการรักษา	E, D

แผนภูมิที่ ๓ แสดงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความรุนแรง



๕. แผนการพัฒนาและข้อเสนอแนะ

๕.๑ ด้านพฤติกรรมบริการ

- การสื่อสารเชิงบวก :อบรมทักษะการสื่อสารในภาวะวิกฤตและการใช้ภาษาที่แสดงความเห็นอกเห็นใจ
- กิจกรรมเตรียมความพร้อมทางจิตใจก่อนเริ่มงานในทุกหน่วยงาน

๕.๒ ด้านมาตรการการรักษาและมาตรฐานการพยาบาล เน้นการสื่อสารข้อมูลทางการแพทย์ที่ชัดเจน เพิ่มกระบวนการให้ข้อมูลความเสี่ยงและทางเลือกการรักษาอย่างละเอียดเพื่อลดความคาดหวังที่ผิดพลาด

๕.๓ ด้านระบบบริการล่าช้า/รอนาน ใช้เทคโนโลยีและใช้ระบบ Lean เข้าช่วย

- ใช้ระบบนัดหมายออนไลน์ และการแจ้งเตือนคิวผ่านแอปพลิเคชันพร้อม และแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล

- แยกช่องทางบริการสำหรับผู้รับบริการกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ ผู้สูงอายุ เศรษฐกิจที่ไม่วิกฤต เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และให้ผู้ป่วยได้รับการตามลำดับความเร่งด่วน

- ติดป้ายแสดงระยะเวลาการรอคอยโดยประมาณทุกจุดบริการ เพื่อลดความวิตกกังวลขณะรอรับบริการ

๕.๔ ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม สร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวก ปลอดภัย เข้าถึงง่ายและผ่อนคลาย

- ปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำ และพื้นที่พักคอยให้เพียงพอและเข้าถึงง่าย
- ทำป้ายบอกทางบริเวณทางแยก ทางเชื่อม และจุดเสี่ยงให้มองเห็นชัดเจน
- จัดพื้นที่สีเขียวหรือมุมพักผ่อนที่มีความสะอาด สว่าง และอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อลดความตึงเครียดขณะรอรับบริการ

๕.๕ แจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗๒ ชั่วโมง

๕.๖ นำข้อร้องเรียนระดับ E ขึ้นไป และข้อร้องเรียน High Volume มาวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง Root Cause Analysis: RCA เพื่อปรับปรุงเชิงระบบ

๕.๗ คำชื่นชมบริการ พบมากที่สุด ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมฯ ชาย จำนวน ๑๒๗ เรื่อง ควรชื่นชมและให้คุณค่าเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่