

สรุปรายงานข้อร้องเรียนและคำชื่นชม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ต.ค. ๒๕๖๘ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๙)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงาน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน					รวม	ชื่นชม
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ ล่าช้า/รอนาน	มาตรฐานการรักษา/ การพยาบาล	สิทธิการรักษา/อื่น ๆ	การให้ข้อมูล		
องค์กรแพทย์	๑ พุดจาไม่ดี	๑ ระบบ/รอนาน	๕ มาตรฐานการรักษา	-	๑ ให้ข้อมูลการรักษา	๘	-
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	๑๐ พุดจาไม่ดี	๒ ระบบนัดล่าช้า/รอนาน	๒ มาตรฐานการ พยาบาล	-	-	๑๔	-
งานประกันสุขภาพ	-	-	-	๖ สิทธิการรักษา/การ ส่งต่อ/การได้รับบริการ ตามสิทธิ	-	๖	-
หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายฯ	๓ พฤติกรรม	๕ ระบบ/รอนาน	-	๕๗ แอร์/พัดลม	-	๖๕	๒๔๘ ประทับใจบริการจาก กล่องรับความคิดเห็น
หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	๖ พุดจาไม่ดี/ไม่สนใจ	๒ ระบบ/รอนาน	๒ มาตรฐานการ พยาบาล	-	-	๑๐	-
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉินและนิเวศ	๒๒ พุดจาไม่ดี	๙ ระบบคิว/รอนาน	๑ มาตรฐานการ พยาบาล	๒ ปัญหาด้านลำโพง	-	๓๔	๑ ประทับใจบริการ จากระบบ ของ สปสช.
หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงฯ	๒ พฤติกรรม	-	-	-	-	๒	-
หอผู้ป่วยพิเศษ	-	-	-	๒ กล่อง TV/ติดต่อยาก	-	๒	๒ ประทับใจบริการจากกล่องรับ ความคิดเห็น
กลุ่มงานทันตกรรม	๒ พฤติกรรม	๓ ระบบบริการล่าช้า	-	-	-	๕	๑ ประทับใจบริการ จากกล่องรับ ความคิดเห็น
งานการพยาบาลผู้คลอด	๑ พฤติกรรม	-	-	-	-	๑	-
กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรร่วม	-	๕ ระบบบริการล่าช้า	-	๑ ห้องน้ำไม่เพียงพอ	-	๖	-
งานบริหารทั่วไป	๒ พฤติกรรมแม่บ้าน/ พนักงานเปเล	๑ รอนานเรื่องการ จัดการศพ	-	๒ ที่จอดรถ/ผลกระทบ จากการก่อสร้าง ห้อง เบอร์ ๔ (OPD)	-	๕	-

หน่วยงาน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน					รวม	ชื่นชม
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ ล่าช้า/รอนาน	มาตรฐานการรักษา/ การพยาบาล	สิทธิการรักษา/อื่น ๆ	การให้ข้อมูล		
ห้องผ่าตัด	๑ พฤติกรรม	-	-	-	-	๑	-
หอผู้ป่วยเด็ก	๑ พุดจาไม่ดี	-	๑ มาตรฐานการ พยาบาล	-	-	๒	๑ ประทับใจบริการจากกล่องรับ ความคิดเห็น
ห้องบัตร	๒ พุดจาไม่ดี/ไม่ แนะนำ	๑ เปิดบัตรนาน	-	-	-	๓	-
ห้องยาผู้ป่วยนอก	-	๕ ระบบบริการล่าช้า	-	-	-	๕	๑ ให้คำแนะนำเรื่องยาดี จาก QR Code
กลุ่มงานรังสีวิทยา	๑ พุดจาไม่ดี/ไม่ แนะนำ	-	-	-	-	๑	-
การเงิน	๓ พุดจาไม่ดี/ไม่เต็ม ใจบริการ	๑ ระบบบริการล่าช้า/ เคาน์เตอร์ว่างบ่อย	-	-	-	๔	-
รวม	๕๗	๓๕	๑๑	๗๐	๑	๑๗๔	๒๕๔

หมายเหตุ จำนวนข้อร้องเรียน ๑๗๔ ครั้ง และคำชื่นชม ๒๕๔ ครั้ง

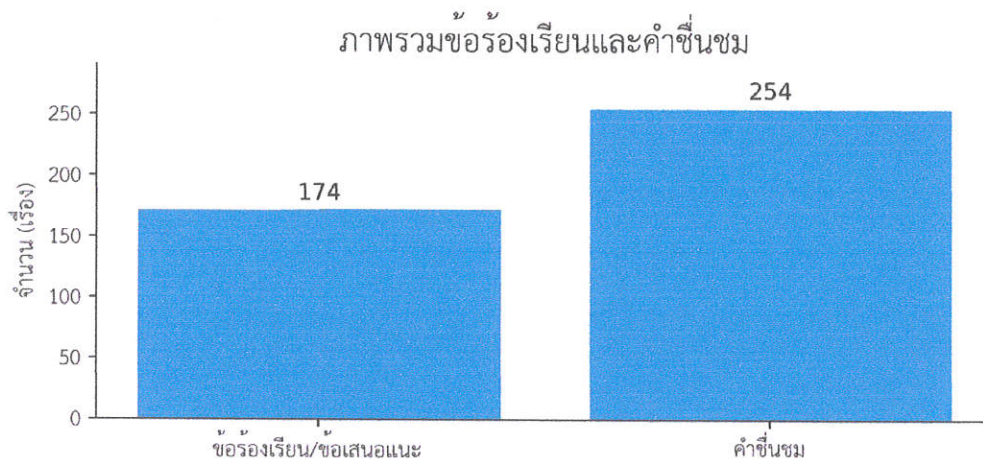
สรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและคำชื่นชม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

๑. สรุปและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รวมทั้งหมด ๑๗๔ ครั้ง ประเด็นที่ร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่

๑. สิทธิการรักษา/อื่น ๆ และการให้ข้อมูล ๗๑ ครั้ง (ร้อยละ ๔๐.๘)
๒. พฤติกรรมบริการ ๕๗ ครั้ง (ร้อยละ ๓๒.๘)
๓. ระบบบริการล่าช้า/รอนาน ๓๕ ครั้ง (ร้อยละ ๒๐.๑)
๔. มาตรฐานการรักษา/การพยาบาลหรือคุณภาพ/คลินิก ๑๑ ครั้ง (ร้อยละ ๖.๓)

ข้อร้องเรียนระดับ E ขึ้นไปมี ๙ เรื่อง ได้แก่ ระดับ E จำนวน ๗ เรื่อง ระดับ F จำนวน ๑ เรื่อง และระดับ H จำนวน ๑ เรื่อง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยและยุติข้อร้องเรียนทั้ง ๙ เรื่องได้สำเร็จ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของเรื่องที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย



แผนภูมิสรุปจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และคำชื่นชม

๒. การวิเคราะห์จำแนกตามประเภทปัญหา

- ๒.๑ สิทธิการรักษา/อื่น ๆ และการให้ข้อมูล พบประเด็นการใช้สิทธิการรักษาบัตรทอง ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์/พัดลม ห้องน้ำ ที่จอดรถ และกล่อง TV เปิดไม่ได้
- ๒.๒ พฤติกรรมบริการ ได้แก่ การพูดจาไม่ดี ไม่สนใจ ไม่แนะนำ และไม่เต็มใจบริการ
- ๒.๓ ระบบบริการล่าช้า/รอนาน ได้แก่ ระบบนัด ระบบคิว การเปิดบัตร การจ่ายยา และขั้นตอนบริการที่ใช้เวลานาน
- ๒.๔ มาตรฐานการรักษา/การพยาบาลหรือคุณภาพ/คลินิก พบในข้อร้องเรียนระดับ E ขึ้นไป

๓. ระดับความเสี่ยงและการยุติข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ E ขึ้นไปจำนวน ๙ เรื่อง แบ่งเป็นระดับ E จำนวน ๗ เรื่อง ระดับ F จำนวน ๑ เรื่อง และระดับ H จำนวน ๑ เรื่อง ทั้ง ๙ เรื่องได้รับการเจรจาไกล่เกลี่ยและยุติได้สำเร็จ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาตามมาตรา ๔๑

มีผู้ยื่นคำร้องตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติรวม ๕ ราย ดำเนินการตามขั้นตอนแล้วเสร็จ ๔ ราย (ร้อยละ ๘๐.๐) และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ ราย (ร้อยละ ๒๐.๐)

๕. ข้อมูลตามช่องทางรับเรื่อง

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๗๔ ครั้ง

ตารางแสดงจำนวนประเด็นข้อร้องเรียนแยกตามประเภทช่องทาง

ช่องทางรับเรื่อง	จำนวน (ครั้ง)	ประเด็นหลักที่บันทึก	ระดับความรุนแรงที่พบ
กล่องรับความคิดเห็น	๑๐๒	พฤติกรรม, ระบบ/รอนาน, สิทธิ, อื่น ๆ	B, C, D
โทรศัพท์ร้องเรียน	๑๒	พฤติกรรมบริการ, การให้ข้อมูล	A, B, C, D
มาร้องเรียนด้วยตนเอง	๙	มาตรฐานการรักษา, มาตรฐานการพยาบาล	B, C, E, F, H
สปสช. (๑๓๓๐)	๑๘	มาตรฐานการรักษา, สิทธิการรักษา	B, C, D, E
สสจ.	๑	พฤติกรรม	B
สื่อสังคมออนไลน์	๒	พฤติกรรมบริการ, มาตรฐานการพยาบาล	E
QR Code	๓๐	พฤติกรรม, ระบบ/รอนาน, ชื่นชม, อื่น ๆ	B, C, D

๖. คำชื่นชม

หน่วยงานที่ได้รับคำชื่นชมมากที่สุดคือ หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายฯ ได้รับคำชื่นชม ๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ ของหน่วยงาน รองลงมาคือ หอผู้ป่วยพิเศษ ๒ ครั้ง และงานการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช งานบริหารและบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก งานทันตกรรมและหอผู้ป่วยเด็ก หน่วยงานละ ๑ ครั้ง

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. คำชื่นชมบริการ พบว่ามี "คำชื่นชม ๒๔๘ เรื่อง" ซึ่งมากที่สุดคือคำชื่นชมที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมและศัลยกรรมกระดูกและข้อชาย คิดเป็นประมาณ ๙๗.๖% ของคำชื่นชมทั้งปี จึงเป็นข้อมูลเชิงบวกที่ควรศึกษาเชิงคุณภาพว่าอะไรคือปัจจัยความสำเร็จ เช่น พฤติกรรมการดูแล การสื่อสาร ความเอาใจใส่ หรือกระบวนการบริการเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่น

๒. พฤติกรรมบริการยังเป็นปัญหาต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องพิจารณาการพัฒนาการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ

๓. ปรับปรุงระบบนัดหมายและขั้นตอนการบริการในงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรวม โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบนัดหมายออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และแอปพลิเคชันหมอพร้อมให้มากขึ้น รวมไปถึงส่งเสริมการจัดส่งยาที่บ้าน เพื่อลดข้อร้องเรียนเรื่อง "รอนาน"

๔. จากประเด็นด้านคุณภาพ/คลินิก ที่ยังมีอยู่และยังเป็นประเด็นที่สำคัญ ควรรักษากระบวนการทบทวนเหตุการณ์ตามระบบของหน่วยงานที่มีอยู่เดิม