

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปี พ.ศ.2560

หลักการและเหตุผล

ตามที่ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล โดยให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการป้องกันการร้องเรียน พ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล
2. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น เพื่อเป็นการรับทราบผลการปฏิบัติการในการติดตามและประเมินผล และเป็นข้อมูลในการแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการในปี 2561 ต่อไป

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป

เป็นการร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ การจัดระบบบริการไม่ดี เช่น พุดไม่สุภาพ ดูแลผู้ป่วยไม่ดี เป็นต้น จำนวน 79 เรื่อง

2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ไม่มีการร้องเรียน

ปัญหา/อุปสรรค

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

แนวทางการแก้ไข

จัดทำคู่มือการร้องเรียนโดยกำหนดวิธีการเขียนคำร้องและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้ทราบ

ตารางสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปี พ.ศ. 2560

ลำดับ	เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1	ผู้ใช้บริการลัดคิวโดยการให้ผู้อื่นจับคิวแทน		
2	เจ้าหน้าที่โดนตำหนิจากผู้ป่วยหิวข้าว		
3	เจ้าหน้าที่แสดงความไม่พอใจเมื่อมาเอ็กซเรย์		
4	เจ้าหน้าที่เดินตกท่อ		
5	เจ้าหน้าที่ใช้อารมณ์ในการประสานงาน		
6	ควรปรับบริการการจ่ายยา		
7	หมอตตรวจหู ดึงใบหูแรงมาก		
8	บริการช้ามาก		
9	ควรปรับปรุงการจัดเวรพนักงาน		
10	พยาบาลอายุรกรรมหญิงพูดไม่สุภาพ		
11	หมอพูดไม่ดี ทำสีหน้าไม่พอใจ		
12	เจ้าหน้าที่แสดงอารมณ์กับคนไข้		
13	ขอทีวีให้ผู้ป่วยศูนย์หัวใจดู		
14	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม		
15	เจ้าหน้าที่การเงินพูดจาไม่สุภาพ		
16	หมอพูดไม่ดี ตะคอกญาติผู้ป่วย		
17	ขาดการดูแลพัฒนา มั่งลวด ทีวี		
18	เจ้าหน้าที่ห้องโรคหัวใจพูดจาใช้อารมณ์		
19	ชื่นชมพยาบาล ชื่อธัญลักษณ์ ช่างชัย		
20	ควรแนะนำขั้นตอนการฝากครรภ์รายใหม่อย่างละเอียด		
21	แม่บ้านมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม		
22	พฤติกรรมบริการไม่ดี		
23	มารยาทของพนักงานทำความสะอาดไม่ดี นินทาคนไข้		
24	พยาบาลคัดกรองพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ		
25	ควรทำความสะอาดห้องน้ำวันละ 3 ครั้ง		
26	ควรแยกผู้ป่วยต่างดาวออกจากไทย		
27	นำภาพคนไข้ลงเฟซบุ๊ก		
28	ที่จอดรถไม่พอ		
29	เจ้าหน้าที่พยาบาลโดยไม่แจ้งวอร์ด		
30	เสนอแนะการบริการเรื่องการเจาะเลือดผู้ป่วยรถเข็น		
31	ระบบ hos.xp ล่ม		
32	นัดผู้ป่วยมาผิวดิน ไม่พอใจ		
33	ห้องน้ำไม่สะอาด		
34	แพทย์พูดไม่ดี		
35	รอรับยานาน		
36	หน่วยงานของโรงพยาบาลไม่มีประสิทธิภาพ		

ลำดับ	เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
37	พฤติกรรมการให้บริการ		
38	ทำงานไม่เป็นระบบ พุดจาไม่สุภาพ		
39	อุปกรณ์ไม่พอให้บริการ		
40	การบริหารการจัดคิวให้บริการ		
41	การบริการล่าช้า		
42	การสูบบุหรี่ในเขตโรงพยาบาล		
43	การจัดระบบการบริการ		
44	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ		
45	แพทย์ไม่เพียงพอทำให้รอนาน		
46	ต้องการให้แยกชายหญิงของตึกพิเศษรวม		
47	แพทย์ใช้คำพูดไม่เหมาะสม		
48	รอรับการตรวจนาน		
49	รอคิวนาน		
50	พยาบาลโต๊ะซักประวัติบริการไม่ดี		
51	การบริการไม่มีประสิทธิภาพ		
52	แม่บ้านพุดจาไม่ดี		
53	ติดป้ายโรงพยาบาลไม่ชัดเจน		
54	สถานที่จอดรถ		
55	สถานที่ไม่เอื้ออำนวย		
56	บริการล่าช้า		
57	อากาศในโรงพยาบาลไม่ถ่ายเท		
58	สถานที่จอดรถไม่พอ		
59	แพทย์พุดจาไม่สุภาพ		
60	การบริการล่าช้า		
61	รอตรวจนาน		
62	รอคิวนาน		
63	ควรเปิดให้เข้าเยี่ยมเร็วขึ้น		
64	เสนอแนะการจัดบัตรคิว		
65	เพิ่มการเข้าเยี่ยม		
66	รอรับบริการนาน		
67	ระบบการบริหารงานใน รพ. ไม่มีประสิทธิภาพ		
68	แพทย์พุดจาไม่ดี		
69	แพทย์ไม่ปฏิสัมพันธ์กับคนไข้		
70	บริการล่าช้า		
71	ห้องน้ำชั้น 1 ไม่สะอาด		
72	ชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
73	คนไข้ที่ติดเชื่อควรแยกชั้นป้องกันการแพร่เชื้อ		
74	ไม่มีอุปกรณ์ให้กับคนไข้		

ลำดับ	เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
75	อยากให้โรงพยาบาลมีเครื่อง MRI		
76	โทรศัพท์ของโรงพยาบาลติดต่อไม่ได้		
77	นั่งรอทำบัตรผู้ป่วยนาน		
78	เสียงมอนิเตอร์รบกวนคนไข		
79	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ		