

สรุปรายงานข้อร้องเรียนแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๐ มิ.ย ๒๕๖๖)

ข้อมูล/เดือน	ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑ มาตรฐานการรักษา (มาตรา ๕๗)	๑	๑	๑	๑	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๖
๑ ระบบบริการ (มาตรา ๕๘)													๒๐
-แจ้งข้อมูลการรับบริการในหน่วยงาน หรือ website รพ. ไม่ชัดเจน	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๒
-การสื่อสาร/การให้ข้อมูล/การบริหารจัดการคิวตรวจ	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๓
-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร /ล่าช้า/รอนาน	๑	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒	๓	๐	๑๐
-มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร ของโรงพยาบาล	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
- ความผิดพลาดของเวชระเบียน / การออกใบเสร็จรับเงิน	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
- อาหารราคาเกินจริง ไม่ติดป้ายราคา	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑ พฤติกรรมการบริการ													๒๔
- พูดไม่เพราะ,พูดไม่สุภาพ,กริยาไม่เหมาะสม พูดไม่มีหางเสียง	๔	๔	๐	๒	๑	๓	๒	๒	๑	๑	๐	๐	๒๐
- ไม่ให้คำแนะนำ ไม่ให้ข้อมูล ไม่ใส่ใจบริการ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๓
- ให้การบริการโดยใช้ความรุนแรง	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑ อาคารสถานที่/ความปลอดภัย/ความสะอาด (มาตรา ๕๙)													๘
- ห้องน้ำไม่สะอาด ,อุปกรณ์ชำรุด /ลิฟท์ไม่สะอาด มีเสียงดัง	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๓
- สถานที่โรงอาหารไม่สะอาด	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- จนท.ไม่ยินยอมให้จอดรถในพื้นที่จอด/จัดการที่จอดไม่เหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
- สุนัขไล่เห่า จนท. ในพื้นที่บ้านพัก	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
-ที่จอดรถไม่เพียงพอ /ที่จอดรถไม่มีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
๑ สิทธิการรักษา (มาตรา ๕๙)													๒
- ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๒
รวม	๙	๕	๓	๕	๔	๑๒	๔	๖	๓	๓	๕	๑	๖๐

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางการร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๖)

	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑ มาด้วยตนเอง/ญาติ	๑	๒	๑	๒	๐	๒	๑	๐	๒	๒	๐	๐	๑๓
๑ ผู้รับความคิดเห็น	๑	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๔
๑ แจ้งทางโทรศัพท์	๓	๐	๐	๑	๐	๓	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๙
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายในโรงพยาบาล	๒	๑	๑	๒	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๙
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายนอก													๑
-ศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
-ศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- สปสข เขต ๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
- นักข่าว	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑ website ร้องเรียนของโรงพยาบาล	๑	๒	๐	๑	๔	๓	๒	๒	๑	๑	๕	๐	๒๒
๑ Facebook	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
รวม	๙	๕	๒	๖	๔	๑๒	๔	๖	๓	๓	๕	๑	๖๐

ผู้ป่วยเสี่ยงสูงร้องเรียน /กำกับติดตาม	๐	๒	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๕
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

รายงานระดับข้อร้องเรียน แยกตามมาตรฐานการรักษา  
ศูนย์สันติวิธี รพ. เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - มิถุนายน ๒๕๖๖

เดือน/ปี	ระดับความเสี่ยง									
	ระดับ A	ระดับ B	ระดับ C	ระดับ D	ระดับ E	ระดับ F	ระดับ G	ระดับ H	ระดับ I	รวม
ต.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย ๖๕	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
ธ.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
ม.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
ก.พ.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๒
เม.ย ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
มิ.ย.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ส.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ย.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๓	๓	๐	๐	๐	๖

ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ปี ๒๕๖๖  
 ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

หน่วยงาน	จำนวน	หมายเหตุ	ดำเนินการแล้วเสร็จจน ยุติ
แพทย์	๒	-	๒
พยาบาล	๙	ห้องฉุกเฉิน ๓ ห้องคลอด ๑ ICU ๒ ANC/FP ๒ ห้องฉีดยาทำแผล ๑	๙
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๗	ทันตกรรม ๑ คลินิกจักษุ ๑ ผู้ป่วยนอก ๒ ตึกพิเศษ ๑ ANC ๑ ตึกศัลยกรรมกระดูก ๑	๗
เภสัชกร	๓	-	๓
แม่บ้าน	๑	ตึกศัลยกรรม	๑
จนท.ห้องเวช ระเบียน	๑	จุดส่งบัตร	๑
จนท.ห้องเอกซเรย์	๑	-	๑
รวม	๒๔	-	๒๔

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้มปี ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียน	๒๕๖๔		๒๕๖๕		๒๕๖๖	
	จำนวน	อัตรา	จำนวน	อัตรา	จำนวน	อัตรา
๑.พฤติกรรมบริการ	๔	๑๑.๗๖	๒๗	๔๑.๕	๒๓	๔๕.๐๙
ระบบบริการ	๑๔	๔๑.๑๘	๒๘	๔๓.๐๗	๑๕	๒๙.๔๑
*ล่าช้า/รอนาน	๓	๘.๘๒	๘	๑๒.๓๐	๕	๙.๐๘
*การสื่อสาร/ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร/อื่นๆ	๑๑	๓๒.๓๕	๒๐	๓๐.๗๖	๑๐	๑๙.๖๑
๒.มาตรฐานการรักษา	๑๒	๓๕.๒๙	๗	๑๐.๗	๖	๑๑.๗๖
๓.อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	๒	๕.๘๘	๑	๑.๕๓	๖	๑๑.๗๖
๔.ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์	๒	๕.๘๘	๒	๓.๐๗	๑	๑.๙๖
รวม	๓๔	๑๐๐	๖๕	๑๐๐	๕๑	๑๐๐

การดำเนินการ	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
มาตรา ๔๑	๒	๐	๑
มาตรา ๖๓(๗)	๐	๑	๑
มาตรา ๑๘(๔)	๐	๓๘	๐
ผู้ได้รับความเสียหายจากการได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันการโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เข้าเกณฑ์ยื่นขอเงินช่วยเหลือ	๔	๓	๐
ฟ้องร้อง	๐	๐	๐
เจรจาไกล่เกลี่ย	๒๙	๖๑	๔๗
เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง	๒	๑	๑
แจ้งเพื่อทราบให้กำกับติดตาม	๑๕	๑๘	๑๒
** มีข้อร้องเรียน	๒	๓	๗

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีระยอง มีช่องทางในการให้บริการ ๗ ช่องทางคือ

๑. มาด้วยตนเอง ๑๑ เรื่อง
๒. ตูรับความคิดเห็น ๔ เรื่อง
๓. โทรศัพท์มาที่ศูนย์ร้องเรียน ๙ เรื่อง
๔. แจ้งจากหน่วยงานภายใน ๙ เรื่อง
๕. แจ้งจากหน่วยงานภายนอก ๑ เรื่อง

๖. ร้องผ่าน web side ร้องเรียนของโรงพยาบาล ๑๖ เรื่อง

๗. ร้องผ่านทาง Face book ๑ เรื่อง

ผลวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม จากจำนวนข้อร้องเรียนปี ๖๔-๖๖ = ๓๔,๖๕ และ ๕๑ เรื่องตามลำดับ พบว่าข้อร้องเรียนมากที่สุดในปี ๖๔-๖๕ คือ ระบบบริการ ร้อยละ ๔๑.๑๘ , ๔๓.๐๗ รองลงมาคือด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๑๑.๗๖, ๔๑.๕ และด้านมาตรฐานการรักษาร้อยละ ๓๕.๒๙ , และ ๑๐.๗ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีข้อร้องเรียน ๕๑ ครั้ง พบว่าข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๔๕.๐๙ รองลงมาคือด้านระบบบริการ ร้อยละ ๒๙.๔๑ ส่วนประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนได้ ร้อยละ ๙๒.๒ การดำเนินการแก้ไขด้านพฤติกรรมบริการ ทางโรงพยาบาลจึงได้มีการจัดทำโครงการ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะการให้บริการ เพื่อแก้ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ และส่วนข้อร้องเรียนเรื่อง ระบบบริการ ที่ลดลงจากปีก่อนๆ จากการวิเคราะห์พบว่า เนื่องจากในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รัฐบาลโดยศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด ๑๙ ได้ประกาศนโยบาย ปรับสู่การเป็นโรคติดต่อเฝ้าระวัง ทำให้สถานการณ์เริ่มเข้ามาสู่ภาวะปกติ คลินิกต่างๆ เริ่มเปิดทำการรับผู้ป่วยตามปกติ เข้าสู่ระบบการทำงานในภาวะปกติ และมีแพทย์เฉพาะทางเพิ่มมากขึ้น ทำให้ในบางคลินิก เปิดให้บริการได้ทันท่วงที ทำให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและครบถ้วน จึงทำให้ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการลดลงอย่างเห็นได้ชัด ส่วนการแก้ไขเรื่องระบบบริการ ส่วนใหญ่จะพบในหัวข้อเรื่อง การล่าช้า รอนาน ไม่ได้ได้รับความสะดวก ได้นำแนวคิดลีน(LEAN Thinking) มาใช้ในการทบทวนกระบวนการให้บริการเพื่อลดระยะเวลา รอคอย โดยจะทำการลงทะเบียนบัตรล่วงหน้า และส่ง Lan Lab ล่วงหน้า สำหรับผู้ป่วยนัด เมื่อมาถึงผู้ป่วยนัดสามารถขึ้นไปตรวจทางห้องปฏิบัติการได้เลย โดยไม่ต้องผ่านการรอซักประวัติกับพยาบาลก่อน ปรับระบบการหยิบบัตรคิว ห้องบัตรเป็นระบบSmart Que จากตู้ส่งบัตร และมีการเพิ่มช่องทางในการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบ Application ของห้องทันตกรรม โดยที่ไม่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อเอง คลินิกโรคเรื้อรัง มีการใช้ระบบส่งยาถึงบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อลดการรอคอย และป้องกันการแพร่กระจายเชื้อช่วงที่มี การระบาดของ โควิด ๑๙ และมีระบบการรักษาแบบ Telemedication ในการรักษาผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่มีอาการคงที่ ไม่ต้องเข้ามาพบแพทย์ในโรงพยาบาลเพื่อลดความแออัด และมีแผน เพิ่มจุดรับบริการห้องยานอก สำหรับผู้ป่วยอีก ๑ จุด เพื่อรองรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ทันตกรรม และคลินิกจิตเวช บริเวณตึกอาชีวอนามัย เพื่อลดความแออัด และระยะเวลาในการรอคอย

#### ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน

มีการกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง โดยคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง แต่งตั้งทีมใกล้เคียงเพื่อเจรจาใกล้เคียงกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถจัดการได้ เพื่อลดความรุนแรงซึ่งอาจนำไปสู่การฟ้องร้อง หากความเสียหายเป็นเหตุจากการบริการและผู้รับบริการอยู่ในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าเข้าเกณฑ์มาตรา ๔๑ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจะนำเสนอต่อผู้บริหารโดยดำเนินการยื่นคำร้อง ในปี ๖๔-๖๖ มีปฏิบัติการยื่นคำร้องขอเงินชดเชยตามมาตรา ๔๑ ใน พรบ.ประกันสุขภาพ ให้กับผู้รับบริการ จำนวน ๒ ,๐ ,๑ ราย ตามลำดับ และกรณีผู้รับบริการ สิทธิประกันสังคม ก็สามารถยื่นเรื่องเยียวยาขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จากประกันสังคม ตามมาตรา ๖๓ (๗) โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาว่า เกิดความเสียหายกับผู้รับบริการจริง วิเคราะห์สาเหตุพบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ป่วยมีภาวะแทรกซ้อนและเป็นเหตุสุดวิสัยจริง และได้ดำเนินการยื่น

เอกสาร และได้รับเงินชดเชย มีอุบัติเหตุการณ์ ในปี ๖๔-๖๖ จำนวน ๐,๑,๑ รายตามลำดับ กรณีที่ไม่เข้าเกณฑ์ มาตรา ๔๑ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยได้ดูแลและเข้าพูดคุยไกล่เกลี่ยผู้ป่วยและญาติเข้าใจ สามารถรักษาสัมพันธ์ภาพ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังเพิ่มการเฝ้าระวังการเกิดข้อร้องเรียนหรือเหตุไม่พึงพอใจจากการค้นหาผู้ป่วยหรือ ผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงสูง ก่อนที่จะเกิดข้อร้องเรียนเช่น ผู้ป่วยที่ไม่สมัครใจรักษา ไม่สมัครใจอยู่ หรือในราย ที่เกิดภาวะแทรกซ้อนระหว่างการรักษา โดยหน่วยงานจะแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทางศูนย์ดำเนินการดูแล และเฝ้าระวังกำกับติดตามเพื่อป้องกันการร้องเรียนหรือลุกลามไปสู่หน่วยงานอื่น โดยพบว่าในระหว่างปี ๖๔ - ๖๖ มีจำนวนแจ้งเพื่อกำกับติดตาม ๑๕,๑๘ และ ๑๒ ราย ไม่เกิดความรุนแรงและสามารถดำเนินการแก้ไขข้อ สงสัยข้อไม่พึงพอใจได้ และสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กร

จากสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ได้มีการฉีดวัคซีนให้ประชาชน และกลุ่ม บุคลากรทางการแพทย์ ได้รวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการฉีดวัคซีน ป้องกันโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เข้าเกณฑ์ยื่นขอเงินช่วยเหลือจาก สปสช ในปี ๒๕๖๔ จำนวน ๔ ราย และ ปี ๒๕๖๕ จำนวน ๓ ราย ทุกรายที่ยื่นความจำนงขอรับเงินช่วยเหลือ ได้รับเงินเรียบร้อยแล้วทุกราย และใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้สาธารณสุข ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เข้าเกณฑ์ยื่นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือ จำนวน ๓๘ ราย ได้รับการพิจารณารับเงินช่วยเหลือแล้วทุกราย

ประเด็นมาตรฐานการรักษา

ประเด็นข้อร้องเรียนมาตรฐานการรักษาจำนวน ๖ เรื่อง หลังการเจรจาไกล่เกลี่ยพบว่าเป็นเรื่อง มาตรฐานการรักษา ๔ เรื่อง และกรณีอื่นเกิดจากเหตุสุดวิสัย