



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รายวัน
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๔-๖๘๔๔๔๔ ต่อ ๑๑๐ โทรสาร ๐๓๔-๖๘๗๓๕๐

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รายวัน

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทุกรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รายวัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๖๗ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๗ เรื่อง เช้าเกณฑ์ขอเงินช่วยเหลือมาตรา ๔๑ จำนวน ๑ เรื่อง ขอเงินช่วยเหลือจากมูลนิธิโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รายวัน จำนวน ๑ เรื่อง เรื่องระบบบริการ จำนวน ๒๕ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๙ เรื่อง เรื่องอาคารสถานที่, ความปลอดภัยและความสะอาด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องสิทธิการรักษา จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๕ เรื่อง เหลืออีก ๒ เรื่อง อยู่ในขั้นตอนการคุ้มครองตามการรักษา และผู้ป่วยเสี่ยงที่จะร้องเรียนโดยรับแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๑๕ เรื่อง หลังจากการกำกับดูแลตามเยี่ยมพบว่าไม่มีการร้องเรียน

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส การทุจริตและการประพฤติมิชอบ พบว่าไม่มีข้อร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียว เจ้าหน้าที่ ต้องปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก บางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ. จุดเกิดเหตุ ไม่มีคนอยู่ประจำห้อง จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเห็น จึงต้องใช้เวลา กว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นางสาวทิวา วงศ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราย คงจุฑากุล

(นายสุกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

สรุปรายงานข้อเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

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	๐	๑	๐	๑	๒	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๗
๑ ระบบบริการ (มาตรา ๕๙)	๒	๓	๒	๒	๐	๓	๓	๓	๒	๓	๓	๐	๑๔
- จิตอาสา บริโภคร้องเพลบทันติกู้ป่วยนอก เสียงดังเกินไป	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- การสื่อสาร/การให้ข้อมูล/การบริหารจัดการคิวตรวจ	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๓
- ไม่ได้รับความสะดวก /ล่าช้า/รอนาน/นัดรับใบปรับ rogแพทย์ไม่ได้ตามนัด	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๒	๑	๐	๑	๒	๐	๑๐
- ร้านอาหารของรพ. ประกอบอาหารไม่สะอาด ไม่ถูกสุขลักษณะ	๐	๒	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓
- การจัดการเรื่องเปลี่ยนผ้าถุงก่อนตรวจ ต้องเดินผ่านห้องคลินิก	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- ต้องมีเอกสารแนบประกอบการใช้ยาในการรับยาเดิม ทุกครั้ง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
- แยกคิวตรวจulatory ที่ ห้องตรวจ/ห้องยา อย่างให้มีลิ้งคิวออนไลน์	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- จ่ายยาเฉพาะโรคจำกัดจำนวน ลำบากต้องเดินทางมารับบ่อยครั้ง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
- เตียงผู้ป่วยติดกับผู้ป่วยศัลยกรรม ไม่เพียงพอในการรับผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
- ไม่แจ้งข้อมูล OTO ให้เจ้าหน้าที่เข้าใจให้ชัดเจน เอกสารไม่ตรงกับส่วนที่ได้รับ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
- เรื่องการรับฝากไข้ในตึกผู้ป่วยศัลยกรรม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
๑ พฤติกรรมการบริการ	๔	๐	๓	๒	๑	๓	๓	๑	๑	๔	๑	๐	๑๘
- พูดไม่เพราะ, พูดไม่สุภาพ, ไม่เหมาะสม, กริยาไม่เหมาะสม พูดไม่มีทางเสียง	๓	๐	๓	๒	๑	๒	๑	๐	๑	๑	๔	๐	๑๙
- ไม่ให้คำแนะนำ, ไม่ให้ข้อมูล, ไม่ใส่ใจบริการ, ดูแลไม่ดีเท่าที่ควร	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑	๐	๒	๑	๐	๗
- ให้การบริการโดยการปฏิบัติไม่เหมือนกันในแต่ละราย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- รบก ทะเลงมีปากเสียงกับญาติผู้ป่วย และขว้างวัสดุสื่อสารเข้าไปในรถญาติ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
- จนทเข้าห้องพิเศษ เปิดปิดประตูเสียงดัง อุปกรณ์ชนกับประตูเสียงดัง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
- เจ้าหน้าที่ภาควิชาอาหารในห้องผู้ป่วยเสียงดัง โยนข้อนลงตังเสียงดัง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑

สรุประยงานข้อเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ต.ค. พ.ศ.๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. พ.ศ.๒๕๖๗)

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 อาคารสถานที่/ความปลอดภัย/ความสะอาด (มาตรา ๕๙)	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๒	๑	๒	๐	๗
- อุปกรณ์เก้าอี้นั่งชำรุด ไม่มีป้ายเตือน	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- บริเวณที่นั่งรอตรวจ ATK ช่างผนังตอก ผู้ป่วยรอตรวจเปียกฝน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
- ห้องน้ำแบบนั่งยองไม่เหมาะสมสำหรับผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ /ที่จอดรถไม่มีกล้องวงจรปิด/รถรับส่งไม่เพียงพอ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
-ไม่มีป้ายติดชัดเจนบริเวณหน้า รพ.ทำให้มีคนสูบบุหรี่ บริเวณหน้า ๑-๑๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
-เครื่องปั๊มไฟ บริเวณคลินิกจิตเวชเสียงดัง (๑๘ ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
-พื้นที่ญาติ นั่งรอคนไข้หน้าห้องผ่าตัด ไม่มีพัดลมระบายอากาศ เก้าอี้ญาตินั่งรอคนไข้ไม่เพียงพอ				๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
๑ สิทธิการรักษา (มาตรา ๕๙)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
- ต้องการเปลี่ยนสิทธิ์ ปกส.นอกช่วงเวลาให้เปลี่ยนสิทธิ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
รวม	๗	๓	๗	๔	๒	๔	๗	๗	๖	๘	๑๒	๐	๖๗

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางการร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

	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
◎ มาด้วยตนเอง/ญาติ	๓	๐	๑	๐	๐	๒	๓	๒	๒	๐	๐	๐	๓
◎ ติดตามคดีที่นัด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
◎ แจ้งทางโทรศัพท์	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔	๐	๔
◎ แจ้งจากหน่วยงานภายในโรงพยาบาล	๑	๐	๑	๐	๑	๒	๑	๐	๐	๒	๑	๐	๙
◎ แจ้งจากหน่วยงานภายนอก	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
-ศูนย์ดำรงค์ธรรม	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
- ศปสช เขต ๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- สสจ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
◎ webside ร้องเรียนของโรงพยาบาล	๓	๒	๔	๔	๑	๔	๒	๑	๔	๖	๖	๐	๓๗
◎ Facebook	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๒
รวม	๗	๓	๗	๔	๒	๘	๗	๓	๖	๘	๑๒	๐	๖๗

ผู้ป่วยเลี่ยงสูงร้องเรียน /กำกับติดตาม	๐	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๐	๔	๓	๑	๐	๑๕
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

รายงานระดับข้อร้องเรียน แยกตามมาตรฐานการรักษา

ศูนย์สันติวิธี รพ. เนลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยะงอก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗ - กันยายน พ.ศ.๒๕๖๗

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	○	○	○	๑	○	○	○	○	○	๑
พ.ย. ๖๕	○	○	○	○	○	○	○	○	○	๐
ธ.ค. ๖๕	○	○	○	๑	○	○	○	○	○	๑
ม.ค. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	○	๐
ก.พ. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	๑	๑
มี.ค. ๖๖	○	○	○	○	○	๑	๑	○	○	๒
เม.ย. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	๑	๑
พ.ค. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	○	๐
มิ.ย. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	○	๐
ก.ค. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	○	๐
ส.ค. ๖๖	○	○	○	○	○	๑	○	○	○	๑
ก.ย. ๖๖	○	○	○	○	○	○	○	○	○	๐
รวม	○	○	○	๒	○	๒	๑	○	๒	๗