บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลพัทลุง โทร ๐๗๔-๖๐๙-๕๐๐ ต่อ ๗๖๔๓

ที่ พท๐๐๓๓.๒๐๒/๑๓ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลพัทลุง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพัทลุง ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนพร้อมแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน และการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามกำหนดการที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลพัทลุงต่อไป

(นางเทวีรัตน์ วัฒน์หนู)
หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง
- เพื่อโปรดพิจารณา
- เห็นควรอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นางสาวสุชาดา แซ่เฮง)
รักษาการแทน หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

(นายจรุง บุญกาญจน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565						
ว/ด/ปรับเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	ประเภท	หมายเหตุ
30-ต.ค.-64	1/2565	อยากให้มีน้ำกินหน้าห้องคลอดด้วยค่ะ มาเฝ้าคนคลอดพอดีปวดขา เดินลงลำบาก	งานห้องคลอด	ตู้ร้องเรียน	2	
30-ต.ค.-64	2/2565	อยากให้ศูนย์เคมีบำบัดได้อยู่กับตึก 298 เพราะมันไกลมาก	งานเคมีบำบัด	ตู้ร้องเรียน	3	
30-ต.ค.-64	3/2565	วันที่10/10/2565 พนักงานผู้ชายประจำห้องเอ็กซ์เรย์ พูดจาไม่ไพเราะ ขึ้นเสียง ทำหน้าไม่พอใจใส่คนไข้ กริยาไม่เหมาะสม ควรทำตัวให้ดีต่อคนไข้มากกว่านี้ งานบริการควรใส่ใจคนไข้มากกว่านี้ ถ้านิสัยแบบนี้ไม่ควรมาทำงานบริการ	งานรังสีวิทยา	ตู้ร้องเรียน	1	
30-พ.ย.-64	4/2565	อยากจะขอความรวดเร็วให้กับผู้ป่วยรับยาเคมีบำบัด ในการตรวจโควิดก่อนเข้าโรงพยาบาล เพราะต้องรอคิวนานมากๆ แล้วต้องรอผลตรวจยืนยันก่อน จึงจะทำขั้นตอนอื่นต่อ โดยการรับยาเคมีบำบัดนั้น ถ้าผู้ป่วยช้าจะทำให้ผสมยาไม่ทัน ทำให้ต้องเสียเวลาเปล่า อยากให้คิวด่วนเหมือนกับจุดบริการอื่นๆด้วย	งานเคมีบำบัด	ตู้ร้องเรียน	2	
30-พ.ย.-64	5/2565	วันที่28/11/2564 อยากให้จัดคิวด่วนให้ผู้รับยาเคมีบำบัดเหมือนจุดอื่นๆ เช่น เจาะเลือดพบหมอ เพราะต้องใช้เวลานานในการรับยาเคมีช่วยพิจารณาปรับปรุงจุดนี้ด้วย	งานเคมีบำบัด	ตู้ร้องเรียน	2	

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565						
ว/ด/ปรับเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	ประเภท	หมายเหตุ
30-พ.ย.-64	6/2565	วันที่22/11/2564 ER คนไข้มาด้วยอาการปวดหัวมากและไม่ยอมให้เข้าห้องฉุกเฉินบอกว่าไม่ได้เร่งด่วนอะไร ควรปรับปรุงหน่วยงานให้ดีกว่านี้	งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	ตู้ร้องเรียน	2	
30-พ.ย.-64	7/2565	26/11/2564 เป็นคนพิการมาทำแผลทุกวัน มาด้วยรถจักรยานยนต์พ่วงข้าง วันนี้ที่จอดรถคนพิการเต็ม คนมือดี ตีนดีจอด วันนี้ฝนตกหลายชายเลยพาผมขึ้นมาก่อนแล้วลงไปหาที่จอดแต่ยามไม่ให้จอด บอกว่าถ้าพิการต้องขับรถเองถึงจะให้จอด ขอทราบนโยบายโรงพยาบาลด้วยครับพิการขับเองไม่ได้ห้ามจอดคนปกติจอดได้	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	6	
30-พ.ย.-64	8.1/2565	วันที่24/11/2564 ไปตรวจATK ที่ห้องฉุกเฉิน เพื่อเฝ้าไข้ห้องพิเศษเป็นคนที่ 2 ต้องจ่ายตังค์เพิ่ม แต่ระหว่างรอแม่ตรวจแฟนโทรมาบอกห้องพิเศษไม่ได้แล้ว เลยตัดสินใจไม่ตรวจ แต่เจ้าหน้าที่ตรวจATK กลับพูดว่าเดี๋ยวอีกไม่ตรวจให้แล้วนะ พูดแบบนี้กับผู้รับบริการได้ด้วยหรอ	กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล	ตู้ร้องเรียน	1	
30-พ.ย.-64	8.2/2565	วันที่24/11/2564 ไปตรวจATK ที่ห้องฉุกเฉิน เพื่อเฝ้าไข้ห้องพิเศษเป็นคนที่ 2 ต้องจ่ายตังค์เพิ่ม แต่ระหว่างรอแม่ตรวจแฟนโทรมาบอกห้องพิเศษไม่ได้แล้ว เลยตัดสินใจไม่ตรวจ แต่เจ้าหน้าที่ตรวจATK กลับพูดว่าเดี๋ยวอีกไม่ตรวจให้แล้วนะ พูดแบบนี้กับผู้รับบริการได้ด้วยหรอ	งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	ตู้ร้องเรียน	1	

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565						
ว/ด/ปรับเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	ประเภท	หมายเหตุ
30-พ.ย.-64	9/2565	วันที่17/11/2564 ผู้บริหารทำไมไม่จัดให้ห้องนายแพทย์สามารถแลแผ่นฟิล์มในแผ่นดิสได้เลย นี่ไม่ต้องให้คนไข้หรือญาติวิ่งจากตึกไปอีกตึกเสียเวลา	กลุ่มงานรังสีวิทยา	ตู้ร้องเรียน	2	
30-พ.ย.-64	10/2565	วันที่15/11/2564 ตอนswabคนป่วยที่เตรียมตัวจะนอนรพ.แยกตรวจจากกลุ่มเสี่ยงที่มาswabได้ไหมเพราะจะกลายเป็นเสี่ยงโควิดไปด้วย	เก็บเรื่องร้องเรียนเนื่องจากมีที่รองรับญาติแล้ว	ตู้ร้องเรียน	4	
30-ธ.ค.-64	11/2565	วันที่20/12/2564 พนักงานการเงินนิสัยไม่ดี พูดจาไม่เพราะ ไร้มารยาทต่อสังคม	งานการเงิน	ตู้ร้องเรียน	1	
30-ธ.ค.-64	12/2565	แผนกทันตกรรม ไม่มีเครื่องขยายเสียงในการเรียกชื่อ-ซักประวัติคนไข้ ทำให้คนไข้ญาติ ต้องมายืนฟังการเรียกชื่อ ยืนรวมกันแทนที่จะเป็นการรักษาระยะห่าง ขอเสนอให้ทุกห้องตรวจใช้เครื่องขยายเสียง	กลุ่มงานทันตกรรม	ตู้ร้องเรียน	3	
31-ม.ค.-65	13/2565	วันที่12/1/2565 พยาบาลแผนกอายุรกรรม ซักประวัติช่องที่ 2 การเรียกคิวไม่เป็นตามคิวที่ได้รับ เมื่อถึงคิวผมพูดจาไม่ดี ทำไมไม่วัดความดัน ส่วนสูง น้ำหนัก ไม่มีใครบอกผม แต่ไม่ชอบน้ำเสียงที่ป้าพยาบาล ช่อง 2	ห้องตรวจอายุรกรรม	ตู้ร้องเรียน	1,6	
31-ม.ค.-65	14/2565	วันที่25/1/2565 ห้องตรวจเด็ก ตะโกนไล่คนไข้ ซึ่งพาลูกมาหาหมอ บอกว่าหูหนวก(ลูกกำลังร้องให้) ให้กลับไปร้องในห้องตรวจของคุณ ซึ่งตะโกนออกมาด้วยน้ำเสียงดัง ไม่สุภาพ	ห้องตรวจกุมารเวชกรรม	ตู้ร้องเรียน	1	

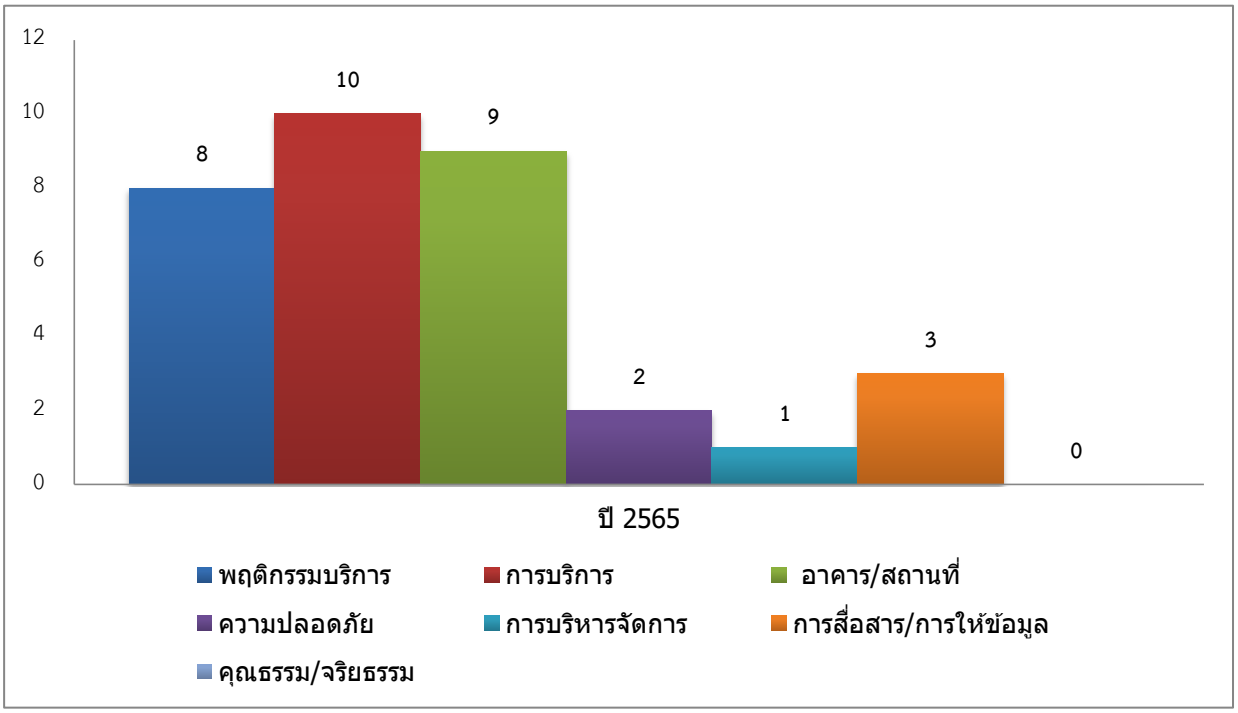
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565						
ว/ด/ปรับเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	ประเภท	หมายเหตุ
31-ม.ค.-65	15/2565	ห้องน้ำสกปรกมากๆ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	3	
31-ม.ค.-65	16/2565	วันที่27/1/2565 เห็นควร ใช้เสื้อผ้าในการมห้ผู้บริการสวมใส่ที่ไม่ฉีกขาด	งานแพทย์แผนไทย	ตู้ร้องเรียน	2	
31-ม.ค.-65	17/2565	ห้องยาในเวรเช้า จัดยาช้ามาก ในขณะที่ผู้รับบริการน้อย	งานเภสัชกรรมผู้ป่วยใน	ตู้ร้องเรียน	2,5	
31-ม.ค.-65	18/2565	ขอให้คุณพยาบาลได้มีการพูดกับคนไข้ให้ดี ไม่พูด มึง กู ขอความไตร่ตรองคนนี้ด้วย	หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	ตู้ร้องเรียน	1	
28-ก.พ.-65	19/2565	วันที่15/2/2565 ทำความสะอาด ที่นั่งด้านนอก ของญาติ มีฝุ่นและขยะไม่มีการกวาด โดยเฉพาะห้องน้ำ สกปรกมาก วอนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขด่วน	หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด	ตู้ร้องเรียน	3	
28-ก.พ.-65	20/2565	วันที่4/2/2565 พนักงาน เจ้าหน้าที่ ไม่ควรพกโทรศัพท์มือถือติดตัวในการปฏิบัติงาน ในงานเกี่ยวกับการทำกายภาพ ขณะถือเครื่องมือระบบไฟฟ้าอยู่ มีอันตรายต่อผู้ป่วย	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	ตู้ร้องเรียน	2,4	
28-ก.พ.-65	21/2565	รปภ.การให้บริการกับประชาชน ใช้คำพูดที่ฟังแล้วรู้สึกจะเข้ามารับบริการในครั้งต่อไปอีก - พูดจาไม่สุภาพเลย	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	1	
28-ก.พ.-65	22/2565	วันที่4/2/2565 พนักงานห้องบัตร พูดจาไม่เพราะ โยนบัตรใส่คนไข้ แถมยังไม่เต็มใจทำงาน	งานห้องบัตร	ตู้ร้องเรียน	1	

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565						
ว/ด/ปรับเรื่อง	เลขที่	เหตุการณ์	หน่วยงาน	ช่องทาง	ประเภท	หมายเหตุ
8-มี.ค.-65	23/2565	เรื่องถ่ายเอกสารต้องไปใช้บริการที่กรมที่ดิน รู้สึกไม่โอเค เพราะถ้าเป็นผู้สูงอายุ จะทำให้มีปัญหาในการเดินทางข้ามถนน อยากให้รพ.เห็นความสำคัญ ควรจะมีให้บริการในรพ.	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	2	
8-มี.ค.-65	24/2565	วันที่8/3/2565 คลินิกARI การให้บริการแต่ละจุดควรสื่อสาร เรื่องแนวทางการกักตัวให้ละเอียด มีใช่ทำท่ารังเกียจไม่อธิบายอะไรเลย ทำให้เสียสิทธิ์ เรื่องการเบิกจ่ายค่าประกัน ถามก็ปฏิเสธให้รับยากลับบ้านไม่อธิบาย	คลินิก ARI	ตู้ร้องเรียน	2,6	
30-เม.ย.-65	25/2565	เฝ้าไข้ญาติชั้น 2 นอนโรงพยาบาลประมาณ 2 เดือน เสนอแนะลิฟต์ตึก 298 ไม่ค่อยสะอาด บริเวณฝาผนังลิฟมีคราบฝุ่น รอยนิ้วมือ ไม่ค่อยสะอาด	หอผู้ป่วยพิเศษ ตึก 8 ชั้น 2	ตู้ร้องเรียน	3	
30-เม.ย.-65	26/2565	วันที่13/4/2565 ควรติดพัดลมให้ตรงที่นั่งรอญาติ	หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด	ตู้ร้องเรียน	3	
30-เม.ย.-65	27/2565	วันที่13/4/2565 ช่วยติดพัดลมด้วยค่ะ ระหว่างที่รออากาศร้อนมาก	หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด	ตู้ร้องเรียน	3	
31-พ.ค.-65	28/2565	วันที่6/5/2565 ห้องน้ำสกปรกมาก เหมือนไม่ได้รับการทำความสะอาดเป็นปี	งานธนาคารเลือด	ตู้ร้องเรียน	3	
31-พ.ค.-65	29/2565	วันที่3/5/2565 หน้าห้องธนาคารเลือด เสียงตามสายไม่ได้ยินเสียงประกาศ เสียงเบามาก	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตู้ร้องเรียน	3	

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปี 2565

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ปี 2565	8	10	9	2	1	3	0



ข้อมูล ณ ต.ค. 64 - พ.ค. 65

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2565 แบ่งตามประเภทข้อร้อง

ประเภทข้อร้อง	เลขที่ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. พฤติกรรมบริการ	3/2565,8/2565,11/2565,13-14/2565,18/2565,21-22/2565	8	27.58
2. การบริการ	1/2565, 4-6/2565,9/2565,16-17/2565,20/2565,23-24/2565	10	34.48
3. อาคาร/สถานที่	2/2565,12/2565,15/2565,19/2565,25-29/2565	9	31.03
4. ความปลอดภัย	10/2565	2	6.89
5. การบริหารจัดการ	17/2565	1	3.44
6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	7/2565,13/2565,24/2565	3	10.34
7. คุณธรรม/จริยธรรม		0	-

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- มีการตักเตือนและติดตามการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมบริการรายบุคคล

-จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น

- ในการประชุมประจำเดือนต้องมีการทบทวนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

2. การบริการ

- กล่าวตักเตือนและให้พยาบาลหัวหน้าเวรเฝ้าระวังและประเมินปัญหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- รายงานหัวหน้าหน่วยงาน กรณีเหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่นำมาสู่การ

- กรณีเกิดความล่าช้า ต้องแจ้งแก่ผู้รับบริการ เพื่อทราบและเข้าใจ

- พัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การแต่งกาย (เสื้อผ้า-หน้าผม) ต้องดูดีเหมาะสมต่อการให้บริการ

3.อาคาร/สถานที่

- รายงานเรื่องปรับปรุงสถานที่ให้ผู้อำนวยการทราบและให้ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ปรับปรุงอาคารสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและบริเวณอื่นๆที่เห็นสมควรปรับปรุง เช่น ปรับปรุงห้องน้ำใหม่ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย1 และที่จอดรถจักรยานยนต์ของโรงพยาบาลเพิ่ม

- จัดพื้นที่สำหรับผู้เฝ้าไข้รับประทานอาหาร

- อบรมพนักงานทำความสะอาด

4. ความปลอดภัย

- ออกนโยบายเรื่องการปฏิบัติของผู้รับบริการและการเยี่ยมผู้ป่วยตามมติคณะกรรมการEOC และติดประกาศตามหอผู้ป่วย

- ให้ข้อมูลแนวทางเรื่องระวังของใช้สูญหาย

5. การบริหารจัดการ

- เพิ่มจำนวนอัตราเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ขาด/ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

- จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและขั้นตอนต่างๆในการเข้ารับบริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

- หากการเจรจามีปัญหาระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่คนเดิม ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดผลกระทบ

- ประชาสัมพันธ์ทุกวันให้ผู้รับบริการ ทราบถึงระบบนัดออนไลน์ที่มีการประกันเวลารอตรวจ 30 นาที

- การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ขณะปฏิบัติงานต่อหน้าผู้รับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย

- เก็บข้อมูลผู้รับบริการที่เข้าระบบนัดออนไลน์และสรุปในที่ประชุมปัญหาที่พบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแนวทางต่อไป

7. คุณธรรม/จริยธรรม

-