



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่ โทร. ๐๐๔๘

ที่ กบ ๐๐๓๓.๒๐๑/๐๐๒

วันที่

๙ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๙ ถึง กันยายน ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่

๑. ต้นเรื่อง

ด้วย โรงพยาบาลกระบี่ ได้ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน มีข้อร้องเรียน ๖๐ เรื่อง แบ่งเป็น การบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลกระบี่ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนได้เสนอเรื่องเพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บริหารทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการตามที่ร้องเรียน

๒.๒ จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากที่สุด ดังนี้ การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ข้อพิจารณา

ได้พิจารณาแล้ว เห็นควรรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๙ ถึง กันยายน ๒๕๖๙) นำรายงานดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๙ ถึง กันยายน ๒๕๖๙)เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่


(นายพรเทพ แสงสุข)

นิติกร

ลงนาม/อนุญาต



(นายสุรัตน์ ตันติทวีวรกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่



(นายจาตุรต์ นามสม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

(นายสรณ์จักร์ ปรีชา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
รอบ ๑๒ เดือน

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกระบี่ให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อประกอบรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เป็นการรายงานผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้วนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลกระบี่

รายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ/ข้อคิดเห็น
โรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ 2569 ไตรมาส 4 รอบ 12 เดือน

1. จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อความคิดเห็นแยกตามช่องทาง

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	จำนวน
ผู้แสดงความคิดเห็น/ตาสีปะรด	20
PEP	1
สสจ.	11
หน้าห้องผอ.	19
แพทย์สภา	4
สปสช.	0
หนังสือร้องเรียน	5
รวม	60

2. จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อความคิดเห็นแยกตามประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน	OP Voice
คุณภาพบริการ	12
พฤติกรรมบริการ	17
อาคารสถานที่ เครื่องมือ สาธารณูปโภค	8
พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	1
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2
ข้อเสนอแนะ	4
ชมเชย,ชื่นชมบริการ	62
อื่นๆ	2
รวม	108

3. สรุปผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน/ข้อความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและเป็นระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น พฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ อาคารสถานที่ ซึ่งทางศูนย์คุณภาพจะรวบรวมข้อมูลจากผู้แสดงความคิดเห็น โปรแกรม PEP ทีมตาสีปะรด เสนอทีมผู้บริหารทุกสัปดาห์และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนขั้นตอนการบริการ นำสู่การปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับผ่านระบบเอกสารกลับมาที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ กรณีพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงจนส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรหรือภาพลักษณ์โรงพยาบาล ทีมความเสี่ยงจะเข้าดำเนินการพบผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหา/ความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยตรง ลดความความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่พบ 3 อันดับแรกในปี 2569

ข้อร้องเรียน	ประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. พฤติกรรมบริการ	พบมากในประเด็น : การใช้คำพูดและพฤติกรรมไม่สุภาพ, ไม่ใส่ใจในการทำงาน/ดูแลผู้ป่วย (แพทย์ 5 พยาบาล 4 back office 7 รพภ. 1)	- เน้นย้ำบุคลากรแต่ละจุดให้มีการแนะนำผู้รับบริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ ระวังกิริยาอาการในการสื่อสารกับผู้รับบริการ - การจัดการให้เป็น IDP ของบุคลากรทุกระดับในกลุ่มการพยาบาล - การดูแลเข้าถึง ชักถามอาการเป็นระยะ ไม่ปล่อยให้ผู้ป่วยรอโดยไม่รู้แผนการรักษา และควรแจ้งแผนการรักษาให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจกรณีเกิดการรอคอย - มอบหมายงานพยาบาลให้ตรงกับบทบาทหน้าที่ โดยคำนึงถึงสมรรถนะเฉพาะบุคคล ปรับเปลี่ยนพยาบาลจุดคัดกรอง (Triage) โดยเลือกผู้ที่ Service mild เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภาพก่อนรับการตรวจรักษา - ทำหนังสือชี้แจงประเด็นข้อร้องเรียนให้บุคลากรเจ้าของเรื่องราวและส่งข้อเท็จจริงกลับศูนย์คุณภาพ เพื่อนำส่งสสจ. กรณีเป็นข้อร้องเรียนจากสสจ.
2. อาคารสถานที่ เครื่องมือ สาธารณูปโภค	2.1 ปรับปรุงห้องน้ำ : ความสะอาด, มีที่แขวนกระเป๋ 2.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน : - หน้าจอแสดงผลหน้าห้องผ่าตัด วันที่ไม่เป็นปัจจุบัน - เครื่องปั๊มนมและเครื่องอบฆ่าเชื้อไม่เพียงพอ 2.3 มีควันจากรถขายอาหารภายนอกโรงพยาบาลเข้ามาที่บริเวณจุดให้บริการ CT	- เน้นย้ำพนักงานทำความสะอาด มีการตรวจสอบความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดให้ทำความสะอาดอย่างน้อย วันละ 2 ครั้ง - นิเทศ ติดตาม กำกับกับการทำความสะอาดและการใช้อุปกรณ์ในการทำความสะอาดของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ - หน่วยงานประสานศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการแก้ไขวันที่ให้เป็นปัจจุบัน - จัดซื้อเครื่องปั๊มนมเพิ่มอีก 2 เครื่อง เป็น 4 เครื่อง และจัดซื้อเครื่องอบฆ่าเชื้อเพิ่ม 1 เครื่อง เป็น 2 เครื่อง - เปิดรับบริจาคเครื่องปั๊มนม - ติดตอร์ถขายอาหารงดขายอาหารที่ต้องมีการผัดหรือย่างบริเวณโรงพยาบาล
3.คุณภาพบริการ	3.1 ความล่าช้าในการให้บริการ - รอวัดความดันนาน - รอรับบริการนาน ที่หน่วยงานกายภาพ - รอแพทย์ตรวจนาน	- ทำป้ายชี้แจงขั้นตอนการวัดความดันติดไว้ที่จุดบริการและมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดช่วยเหลือผู้ป่วย - ประสานหอผู้ป่วยทยอยส่งผู้ป่วยมารับบริการ 15 นาที/ 1 คนในกรณีผู้ป่วยในหอผู้ป่วยต้องส่งทำกายภาพเยอะ - ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัดสอบถามผู้ป่วยทุก 20-30 นาที เพื่อประสานให้นักกายภาพบำบัดทราบและจัดคิวให้ผู้ป่วยได้รับการกายภาพบำบัดทันเวลาที่กำหนด - ปรับระบบนัดผู้ป่วย นัดผู้ป่วยตามจำนวนที่มีนักกายภาพบำบัดปฏิบัติงานจริงในแต่ละวัน - ทบทวนระบบการจัดตารางออกตรวจ/การกระจายภาระงานให้เหมาะสมกับปริมาณผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา

ประจําชื่อเรื่องเรียน	ประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไข
		- กำหนดแนวทางการบริหารจัดการกรณีแพทย์ติดภารกิจฉุกเฉิน เช่น การมอบหมายแพทย์สำรอง หรือการปรับลำดับความเร่งด่วนของผู้ป่วย - พิจารณาเพิ่มจำนวนแพทย์ตรวจ หรือจัดรอบตรวจเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการหนาแน่น
	- รอรับบริการที่ ER นาน - การดำเนินการขอดูก้อนวงจรปิดล่าช้า 3.2 การบริการดูแลรักษาไม่เป็นไปตามมาตรฐาน - พบสิ่งแปลกปลอมอยู่ในช่องปอด - JD Stant ในร่างกายผู้ป่วย - จ่ายยาผู้ป่วยผิดคน - การทำความสะอาดห้องพิเศษ ไม่เรียบร้อย มีรอยเลือดและกองผ้าเปื้อนเลือดวางอยู่ในห้องขณะผู้ป่วยยังรับการรักษา	- ทีมความเสี่ยงทบทวนอุบัติการณ์ร่วมกับทีมที่เกี่ยวข้องพบว่า อาจจากเกิดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินไม่ได้มีการละเอียด และการดูแลรักษาผู้ป่วยตามแผนการรักษา รวมทั้งขณะนั้นมีผู้รับบริการจำนวนมากที่ต้องดูแลรักษา รวมผู้รับบริการในเวรป่วย จำนวน 90 ราย ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจว่า เป็นการปฏิเสธ - งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินดำเนินการกำกับในเรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทุกท่านที่เข้ารับบริการ - ผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนการขอดูก้อนวงจรปิด การขอดูก้อนวงจรปิดสามารถติดต่อได้ทั้งงานบริหาร รพ.กระบี่ ซึ่งจะมียกเอกสารให้ผู้ป่วยกรอกข้อมูล และให้แนบเอกสารใบแจ้งความ เพื่อเสนอผู้อำนวยการขอดูก้อนวงจรปิด - อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้รับบริการเข้าใจ - ทีมความเสี่ยงทบทวนอุบัติการณ์และได้ดำเนินการพูดคุยกับผู้ป่วย มีการรวบรวม line และ tube ในรพ.ส่งตรวจทางนิติเวชเปรียบกับ tube ที่อยู่ในปอดผู้ป่วย ผลพบว่าไม่ตรงกัน และชี้แจงให้ผู้ป่วยรับทราบ - ทีมความเสี่ยงทบทวนอุบัติการณ์กับผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ เข้าร่วมชี้แจงข้อมูลผู้ป่วยเข้าใจแผนการรักษาและการดำเนินของโรค - ปรับระบบการให้บริการในเคสผู้ป่วยกลับบ้าน ผู้ป่วยรับยาจากเภสัชกรแล้ว ไม่ต้องนำกลับมาให้พยาบาล ให้เอากลับได้เลย - ประชุมทีมและผู้เกี่ยวข้อง ทบทวนการให้บริการผู้ป่วยของตึกพิเศษ - ถ้ามีการเปื้อนภายในห้องพิเศษให้ตามพนักงานประจำโซนให้มาทำความสะอาดในช่วงเวรป่วย- ตึกโดยไม่ต้องรอเวรเช้า และให้บริการด้วยความเต็มใจ สีสหน้าเป็นมิตร - ประชุม แจ้งพนักงานประจำโซนให้รับทราบ เมื่อมีความจำเป็นต้องเรียกในเวร ป่วย- ตึก และย้ำให้ดูแลบริการตามมาตรฐานความสะอาดในห้องผู้ป่วย และให้บริการด้วยความเต็มใจ สีสหน้าเป็นมิตร - ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของทีมเป็นระยะ

ประเด็นชมเชย,ชื่นชมบริการ จำนวน 62 ฉบับ หน่วยงานศูนย์พัฒนาคุณภาพส่งข้อมูลกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบประเด็นชื่นชม เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ประเด็นชื่นชมชม 3 อันดับแรก คือ

1. ชื่นชมการดูแลรักษาของทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 45 ฉบับ ผู้รับบริการชื่นชมในการให้บริการและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีอริยาไยที่ดี มีความเป็นกันเอง ดูแลผู้ป่วยด้วยความเอาใจใส่ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการรับบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาไพเราะ

2. ขอขอบคุณการดูแลรักษาของทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 14 ฉบับ ผู้รับบริการขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้การดูแลรักษา และให้คำแนะนำ/คำปรึกษาอย่างดีตลอดการรักษา

3. ชื่นชมการในภาพรวมระบบบริการ อาคาร/สถานที่ จำนวน 3 ฉบับ ผู้รับบริการชื่นชมระบบบริการที่ดี มีความรวดเร็ว ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาที่มี มีความสุภาพ อาคารสะอาด เรียบร้อย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๙ ถึง กันยายน ๒๕๖๙)

จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๙ ถึง กันยายน ๒๕๖๙) ของโรงพยาบาลกระบี่ ดังนี้

“ไม่มีเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ ”

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่
ตามประกาศโรงพยาบาลกระบี่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกระบี่	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่ วัน/เดือน/ปี : ๙ กันยายน ๒๕๖๔ หัวข้อ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน ๑. บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล พรเทพ แสงสุข (นายพรเทพ แสงสุข.) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง สุรัตน์ ตันติทวีวรกุล (นายสุรัตน์ ตันติทวีวรกุล) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ กนกวรรณ ศรีสุขใส (นางสาวกนกวรรณ ศรีสุขใส) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	

