

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนทั่วไป

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(เมษายน ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๘)

.....

โรงพยาบาลท่าลี่ โดยคณะกรรมการด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลท่าลี่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๘) ตามแนวทางตลอดจนการป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่อาจจะถูกร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีขั้นตอนดังนี้

๑. หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่าย/งาน ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

๑.๑ ในกรณีทั่วไป ให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ ลดการฟ้องร้องของ ผู้รับบริการ

๑.๒ กรณีที่เกิดขึ้นซ้อนกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๑.๓ กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการ เจรจา เพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนข้อร้องเรียน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑-๒ ครั้ง

๓. รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

ช่องทางร้องเรียน

ว/ด/ป	ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	โทรศัพท์	เฟสบุ๊ค	หนังสือ ราชการ	โดยวาจา	อื่น ๆ (ทบทวนเคส)
เม.ย. ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-
พ.ค. ๒๕๖๘	๑	-	-	-	-	-
มิ.ย. ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-
ก.ค. ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-
ส.ค. ๒๕๖๘	๑	-	-	-	-	-
ก.ย. ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-

/ประเด็น...

ประเด็น

ลำดับ	ประเด็นข้อร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘		หมายเหตุ
		จำนวน/ครั้ง	ดำเนินการ	
๑	พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ	๑	๑	
๒	ไม่ได้รับความสะดวก	๑	๑	
๓	ผลประโยชน์ทับซ้อน	-	-	
๔	การเรียกรับผลประโยชน์	-	-	
๕	ข้อมูลข่าวสาร	-	-	
๖	สิ่งแวดล้อม / อาคารสถานที่	-	-	

สรุปปัญหาข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (เมษายน ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๘)

๑. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ

พบมีจำนวน ๑ เรื่อง ๑ ครั้ง ผู้ป่วยมารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช พยาบาลพูดไม่สุภาพ ไม่รับฟังคนไข้อธิบาย ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจกับการให้บริการ อยากให้มีการปรับปรุง

๒. ข้อร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวก

พบมีจำนวน ๑ เรื่อง ๑ ครั้ง ผู้ป่วยต้องไปรับเวชภัณฑ์ที่จุดจ่ายกลาง ได้รับความไม่สะดวก เนื่องจากจุดจ่ายกลางอยู่ไกลและไม่มีป้ายบอกทาง อยากให้หน่วยงานจัดจุดจ่ายเวชภัณฑ์อยู่ใกล้กับจุดให้บริการ

๓. ข้อร้องเรียนผลประโยชน์ทับซ้อน

ไม่พบข้อร้องเรียน

๔. ข้อร้องเรียนการเรียกรับผลประโยชน์

ไม่พบข้อร้องเรียน

๕. ข้อร้องเรียนข้อมูลข่าวสาร

ไม่พบข้อร้องเรียน

๖. ข้อร้องเรียนสิ่งแวดล้อม / อาคารสถานที่

ไม่พบข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

๑. เพิ่มการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ และการดูแลผู้ป่วย
๒. ส่งเสริมการจัดการความรู้ (KM) เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร เพื่อจัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
๓. ควบคุมการดำเนินงาน โดยการจัดวางระบบควบคุมภายในเชิงป้องกัน
๔. ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน Flow cart เพื่อให้เหมาะสม กับระเบียบและสถานการณ์ปัจจุบัน

คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาลท่าลี่