

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ระยะเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	กำลังดำเนินการ	ยุติได้
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-	-	-
๒	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	๖	-	✓
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	-	-	-
๔	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๑	-	✓
๕	ร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์	๑	-	✓
๖	ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๓
ระบบบริการ/การรักษาพยาบาล	๕
โครงสร้างอาคาร/เครื่องมือแพทย์	-
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-
อื่น ๆ	-

๓. รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ


เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
นำผู้ป่วยมาโรงพยาบาลควนขนุน แพทย์ตรวจเด็กมาถึงโรงพยาบาลควนขนุน เวลา ๐๙.๕๑ น. ให้เวรประจำวันประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการทราบว่า แพทย์สมควรมาเวลาเท่าไร	แจ้งองค์กรแพทย์ และงานผู้ป่วยนอกทบทวนระบบการจัดบริการ และนำเรื่องเข้าคณะกรรมการฯ เพื่อร่วมพิจารณาการจัดบริการให้เหมาะสม	
มารับบริการแพทย์เลิกงาน เวลา ๑๕.๓๐ น. คนไข้ต้องนั่งรอตรวจ ได้ตรวจอีกครั้งในเวลา ๑๗.๐๐ น. ระยะเวลาในการรอนานเกินไป คนไข้บางรายไม่สามารถจะรอนาน อยากให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงช่วงเวลาให้มีแพทย์ตรวจรักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม และนำเรื่องเข้าคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และกำหนดแนวทางแก้ไขเบื้องต้นแนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกทบทวนการปฏิบัติงานและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกัน เพื่อปรับปรุงการจัดเวรเหลื่อมเวลา	

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
นานเหลือเกิน	นำเรื่องเข้าคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน และ กำหนดแนวทางแก้ไข เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าวร่วมกัน เพื่อปรับปรุง การจัดเวรเหลือมเวลา	
เจ้าหน้าที่จุดให้บริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) พูดไม่ไพเราะ หอมตรวจคนไข้ พูดจาไม่ดีด้วย	นำเรื่องเข้าคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน และ กำหนดแนวทางแก้ไข เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าวร่วมกัน แจ้งเจ้าหน้าที่ จุดบริการ OPD ปรับปรุง พฤติกรรมบริการ	
เจ้าหน้าที่บริการดี แต่หมอไม่โอเคคะ หมอควร ปรับปรุงจรรยาบรรณแพทย์ แม่ใส่แมสก็ยังคงดูสี หน้าไม่โอเคคะ เข้าใจในความเหนื่อย แต่เมื่อ ตั้งใจเรียนมาแล้วก็ต้องอดทนค่ะ	แจ้งองค์กรแพทย์ ทบทวน ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และนำ เรื่องเข้าคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน	
ช่วยอบรมคำพูดของเจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงิน (นางสาวเอ) ให้หน่อยคะ ห้องการเงิน พูดไม่ดี เลย ทุกอย่างดีคะ	แจ้งเจ้าหน้าที่ปรับปรุง และ นำเรื่องเข้าคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน	
ผู้ป่วยตั้งครรภ์มารับบริการตามนัดเพื่อฉีดวัคซีน ใช้หัตถ์ใหญ่ในหญิงตั้งครรภ์ มานั่งรอนาน ประมาณ ๔ ชั่วโมงแต่ทางคลินิกไม่ได้เบิกวัคซีน ใช้หัตถ์ใหญ่ไว้และแจ้งว่าเนื่องจากวัคซีน หมดอายุ จึงนัดผู้ป่วยให้มารับบริการใหม่ใน สัปดาห์ถัดไป แต่ทางผู้รับบริการขอไปรับการ ฉีดที่คลินิกเอกชนแทน เนื่องจากต้องลางาน หยุดงานและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	แจ้งงานส่งเสริมฯ ทบทวน เหตุการณ์ เพื่อรายงานกลุ่ม การพยาบาล แล้วนำเข้า คณะกรรมการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน ทบทวนเพื่อไม่ให้ เกิดเหตุการณ์ซ้ำ	
ผู้ป่วยตั้งครรภ์ ครบอายุครรภ์มาคลอดที่ โรงพยาบาลควนขนุน บุตรเสียชีวิต (ม.๔๑)	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนเหตุการณ์ และ รายงานคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน และ ส่งรายงานการสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียนสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง พิจารณาให้ความช่วยเหลือ	


๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้เหมาะสมกับการให้บริการกับผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งจะมีความหลากหลายของนิสัยและทัศนคติที่แตกต่างกัน
๒. ต้องให้บริการด้วยจิตใจความเป็นมนุษย์ เข้าใจผู้ป่วยให้มากที่สุด
๓. การให้บริการผู้ป่วยบางรายเป็นเหตุสุดวิสัยทางการรักษาพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลได้ให้การรักษามาตามแนวทางการแพทย์แล้ว

  
(นางจันทนา จินตานิล)  
นักจัดการงานทั่วไป

  
(นายสัมพันธ ทองหนูย)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

  
(นายโมทนา ฝอยทอง)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนขนุน