

สรุปผลการรับความคิดเห็น/ร้องเรียน
โรงพยาบาลควนขนุน ปี 2560

จากการที่โรงพยาบาลควนขนุน ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น/ร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล ระหว่าง 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560 นั้น ขอสรุปผลได้ดังนี้
พิจารณาโดยรวม พบว่า

1. จำนวนความคิดเห็น/ร้องเรียน ในปี 2560 พบทั้งหมด 12 ฉบับ แยกเป็นประเภทดังนี้

1.1 ประเภทคำชม	พบจำนวน	1 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	8.33
1.2 ประเภทร้องเรียน	พบจำนวน	8 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	66.66
1.3 ประเภทเสนอแนะ	พบจำนวน	3 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	25

2. ช่องทางการร้องเรียน พบ 2 ช่องทาง ดังนี้

2.1 ตู้แสดงความคิดเห็น	พบจำนวน	11 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	90.91
2.2 web site ของโรงพยาบาล	พบจำนวน	1 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	9.09

3. ประเภทข้อร้องเรียน ทั้งหมด 8 ฉบับ แยกเป็น

3.1 ด้านจัดซื้อจัดจ้าง	พบจำนวน	0 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	0
3.2 ด้านอื่นๆ	พบจำนวน	8 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	100
3.2.1 ด้านพฤติกรรม	พบจำนวน	5 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	62.50
3.2.2 ด้านอาคารสถานที่	พบจำนวน	1 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	12.50
3.2.3 ด้านระบบบริการ	พบจำนวน	2 ฉบับ	คิดเป็นร้อยละ	25.00

4. สรุปผลการดำเนินการความคิดเห็น/ร้องเรียน ในปี 2560 จำนวน 12 ฉบับดังนี้

4.1 ประเภทคำชม จำนวน 1 ฉบับ ดังนี้

4.1.1 เป็นคำชมงานผู้ป่วยในหญิงและหลังคลอด กลุ่มการพยาบาล โดยมีเนื้อหา เอาใจใส่ดูแลดี พุดจาไพเราะ ให้คำปรึกษาดีมาก ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานดังกล่าวรับทราบ ซึ่งคำชมดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2 ประเภทข้อร้องเรียน จำนวน 8 ฉบับ ดังนี้

4.2.1 ด้านพฤติกรรม จำนวน 5 ฉบับ

4.2.1.1 งานห้องบัตร เรื่องการพุดจาไม่ไพเราะ ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.1.2 งานเอกซเรย์ พุดจาไม่ไพเราะ ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.1.3 งานผู้ป่วยในหญิงและหลังคลอด กลุ่มการพยาบาล ความเต็มใจในการให้บริการ ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.1.4 งานอุบัติเหตุฯ พุดจาไม่ไพเราะ ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.1.5 งานผู้ป่วยใน กลุ่มการพยาบาล พุดจาไม่ไพเราะ ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.2 ด้านอาคารสถานที่ พบจำนวน 1 ฉบับ

4.2.2.1 ศาลาระหว่างตึกหญิงและหลังคลอดกับตึกผู้ป่วยในชายและเด็ก มีกลิ่นบูหรีขึ้นมาถึงผู้ป่วยที่นอนห้องพิเศษ ส่งผลให้ผู้ป่วยหายใจไม่สะดวก ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการคือ

1. นำป้ายงดสูบบุหรี ไป ติดบริเวณดังกล่าว

2. ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เรื่องการงดสูบบุหรีในโรงพยาบาล และโทษของการสูบบุหรี

3. การปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติในการนอนโรงพยาบาล

ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.3 ด้านระบบบริการ พบจำนวน 2 ฉบับ

4.2.3.1 ผู้ป่วยรอพบแพทย์นาน เนื่องจากแพทย์ที่นัดยังไม่ออกตรวจ ไม่สามารถเข้าห้องแพทย์อื่นได้ ได้ดำเนินการแจ้งองค์กรแพทย์เพื่อพัฒนา ซึ่งองค์กรแพทย์ได้นำเข้าที่ประชุมแล้ว พัฒนาระบบบริการคือ หากแพทย์ที่นัดติดผู้ป่วยแผนกอื่น มาตรวจล่าช้า ให้พยาบาลงานผู้ป่วยนอกส่งตรวจกับแพทย์ท่านอื่น ข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.3.2 การให้บริการเจาะเลือดของงานห้องเจาะเลือด ซึ่งจะให้บริการรถเข็นก่อน บางรายเดินได้ก็จะนั่งรถเข็นเพื่อตนเองจะได้รับบริการที่รวดเร็ว ส่งผลให้ผู้รับบริการท่านอื่นได้เจาะเลือดช้า เกิดความไม่เป็นธรรม สำหรับคนที่หิบบอร์ดคิว ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว เพื่อให้บริการตามความเร่งด่วน ตามแนวทางของโรงพยาบาล ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.3 ประเภทเสนอแนะ พบจำนวน 3 ฉบับ

4.2.3.1 งานผู้ป่วยในหญิงและหลังคลอด ควรมีเก้าอี้หลายตัว เวลาเยี่ยม เนื่องจากญาติไม่มีที่นั่ง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.3.2 คลินิกวันใส พยาบาลผู้สูงอายุรับบริการคลินิกวันใส ซึ่งอยู่ชั้นสอง ชั้นล่างลำบากอยากเสนอแนะให้เปลี่ยนเป็นชั้นล่าง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว และปรับปรุงแนวทางการให้บริการ เป็นลงมาให้บริการชั้นล่างกรณีไม่สามารถขึ้นไปรับบริการชั้นสองได้ ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

4.2.3.3 ควรมีบัตรคิวของงานส่งเสริมสุขภาพ ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเพื่อปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานได้นำเข้าที่ประชุมหน่วยงานแล้ว และปรับแนวทางเป็น จัดทำบัตรคิวสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวทางโรงพยาบาลไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการได้เนื่องจากไม่ระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่

๕๖

(นางละออง สุวิทยาภรณ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนขนุน