

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**  
**โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖**  
**(ตุลาคม ๒๕๖๕-กันยายน ๒๕๖๖)**

**๑ ขั้นตอนการปฏิบัติ**

๑) หัวหน้าหน่วยงาน ฝ่ายงาน/แผนก ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

๑.๑) ในกรณีทั่วไป ให้ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทันที เพื่อลดความรุนแรงของเหตุการณ์ลดการฟ้องร้องของผู้รับบริการ

๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒) มีการทบทวนข้อร้องเรียน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑-๒ ครั้ง

๓) รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

**ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกรายช่องทางปีงบประมาณ ๒๕๖๒-๒๕๖๖**

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๙	๘	๒	๒	๔
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	-
๓	จดหมาย	-	-	-	-	-
๔	สื่อสารมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๑	๒	-	-	-
๖	อินเทอร์เน็ต	๑	๑	๒	๑	๑
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	กรณี มาตรา ๔๑	๔	๒	๕	๑๑	๖
๑๐	กรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	๑	-	๑	๖๔	๓๒
	<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๐</b>	<b>๗๘</b>	<b>๔๓</b>

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔๓ เรื่อง เป็นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ จำนวน ๓๒ เรื่อง กรณี มาตรา ๔๑ จำนวน ๖ เรื่อง การร้องเรียนผ่านช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง และการร้องเรียนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน ๑ เรื่อง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๒-๒๕๖๖

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		๒๕๖๔		ปี ๒๕๖๕		ปี ๒๕๖๖	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๔	๔	๖	๖	๔	๔	๒	๒	๑	๑
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๓	๓	๒	๒	-	-	๑	๑	๒	๒
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๔	๔	๒	๒	-	-	-	-	๑	๑
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	-	-	๑	๑	-	-	-	-	๑	๑
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๔	๔	๒	๒	๕	๕	๑๑	๑๑	๖	๖
๗	ขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	๑	๑	-	-	๑	๑	๖๔	๖๔	๓๒	๓๒
	<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๗๘</b>	<b>๗๘</b>	<b>๔๓</b>	<b>๔๓</b>

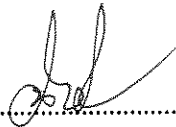
จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ การขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ จำนวน ๓๒ เรื่อง คือ เจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากการปฏิบัติงาน การขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๖ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีการขอรับความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ กรณีมาด้วยอาการนอนซมไม่ทำตามสั่ง ตรวจพบเป็นโควิด๑๙ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต กรณีมาคลอดแล้วทารกเสียชีวิต และกรณีผู้ป่วยมาด้วยอาการ ชักเกร็ง น้ำลายฟูมปาก แพทย์ส่งตัวไปรักษาพ.เลยต่อมาเสียชีวิต และเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผื่นปกติ จำนวน ๓ เรื่อง โดยแยกเป็นเสียชีวิตจำนวน ๑ ราย และมีอาการแพ้วัคซีน จำนวน ๒ ราย ประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง การร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

**ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ**

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ
๒. การทำคลอดแล้วทารกเสียชีวิต
๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผื่นปกติและเสียชีวิต
๔. ความสะอาดของห้องน้ำและการจัดบริเวณตึกผู้ป่วยไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
๕. รถเข็นนั่งและเก้าอี้นั่งรอพบแพทย์ไม่เพียงพอ

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ยืนยันข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒. สรุประเด็นข้อร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อทบทวนรายละเอียดตามข้อมูลที่ร้องเรียน
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรต่อไป
๔. ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลเสนอผู้บริหาร

ลงชื่อ..........ผู้สรุปรายงาน  
( นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน )  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
๖ กันยายน ๒๕๖๖