สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม 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 มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสานไปที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจราจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง 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	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	๙	๘	๒	๒	๑
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	-
๓	จดหมาย	-	-	-	-	-
๔	สื่อสารมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	๑	๒	-	-	-
๖	อินเตอร์เน็ต	๑	๑	๒	๑	-
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	กรณี มาตรา ๔๑	๔	๒	๕	๑๑	๔
๑๐	กรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	๑	-	๑	๖๔	๒๙
	รวม	**๑๖**	**๑๓**	**๑๐**	**๗๘**	**๓๔**

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓๔ เรื่อง เป็นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ จำนวน ๒๙ เรื่อง กรณี มาตรา ๔๑ จำนวน ๔ เรื่อง และการร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียน 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	-	-
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๓	๓	๒	๒	-	-	๑	๑	๑	๑
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๔	๔	๒	๒	-	-	-	-	-	-
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	-	-	๑	๑	-	-	-	-	-	-
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๔	๔	๒	๒	๕	๕	๑๑	๑๑	๔	๔
๗	ขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	๑	๑	-	-	๑	๑	๖๔	๖๔	๒๙	๒๙
	รวม	๑๖	๑๖	๑๓	๑๓	๑๐	๑๐	๗๘	๗๘	๓๔	๓๔

จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ การขอรับความช่วยเหลือกรณี ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ จำนวน ๒๙ เรื่อง คือ เจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากการปฏิบัติงาน การขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๔ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีการขอรับความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ กรณีมารักษาด้วยอาการนอนซึม ไม่ทำตามสั่ง ตรวจพบเป็นโควิด๑๙ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต และกรณีมาคลอดแล้วทารกเสียชีวิต และเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติ จำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกเป็นเสียชีวิตจำนวน ๑ ราย และมีอาการแพ้วัคซีน จำนวน ๑ ราย และประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ

๑. พูดจาไม่ไพเราะ
๒. การทำคลอดแล้วทารกเสียชีวิต
๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติและเสียชีวิต

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ยืนยันข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๒. สรุปประเด็นข้อร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อทบทวนรายละเอียดตามข้อมูลที่ร้องเรียน

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรต่อไป

๔. ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลเสนอผู้บริหาร

ลงชื่อ.....ผู้สรุปรายงาน

(นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖