

**สรุปผลการทบทวนความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียน**  
**โรงพยาบาลวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**  
**(ตุลาคม ๒๕๖๔-มีนาคม ๒๕๖๕)**

**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 ประสานไปที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง
- ๒) มีการทบทวนข้อร้องเรียน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ ๑-๒ ครั้ง
- ๓) รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการบริหาร ภายในเวลาที่กำหนด

**ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกรายช่องทางปีงบประมาณ ๒๕๖๑-๒๕๖๕**

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑๖	๙	๘	๒	๒
๒	โทรศัพท์	-	-	-	-	-
๓	จดหมาย	-	-	-	-	-
๔	สื่อสารมวลชน	-	-	-	-	-
๕	บุคคล	-	๑	๒	-	-
๖	อินเทอร์เน็ต	๒	๑	๑	๒	-
๗	โทรสาร	-	-	-	-	-
๘	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-
๙	กรณี มาตรา ๔๑	๑	๔	๒	๓	๑๑
๑๐	กรณี มาตรา ๑๘(๔)	๑	๑	-	-	๓
	<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๓</b>	<b>๗</b>	<b>๑๖</b>

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๖ เรื่อง ผ่านช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง กรณี มาตรา ๔๑ จำนวน ๑๑ เรื่อง และกรณี มาตรา ๑๘(๔) จำนวน ๓ เรื่อง ส่วนช่องทางที่ไม่มีผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมา ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมาย สื่อสารมวลชน บุคคล อินเทอร์เน็ต โทรสาร และศูนย์ดำรงธรรม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายประเด็น ปีงบประมาณ ๒๕๖๑-๒๕๖๕

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		๒๕๖๔		ปี ๒๕๖๕	
		จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
๑	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๘	๘	๔	๔	๖	๖	๔	๔	๑	๑
๒	พฤติกรรมบริการระบบบริการ	๖	๖	๓	๓	๒	๒	-	-	๑	๑
๓	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	การแสดงความคิดเห็นและอื่น ๆ	๒	๒	๔	๔	๒	๒	-	-	-	-
๕	ร้องขอความช่วยเหลือทั่วไป	๒	๒	-	-	๑	๑	-	-	-	-
๖	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๑	๑	๔	๔	๒	๒	๓	๓	๑๑	๑๑
๗	ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๑๘(๔)	๑	๑	๑	๑	-	-	-	-	๓	๓
	<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>๒๐</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๓</b>	<b>๗</b>	<b>๗</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑๖</b>

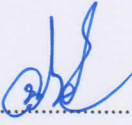
จากตารางดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประเด็นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ การขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยแยกเป็นกรณีการขอรับความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ กรณีคลอดแล้วมารดาเสียชีวิต และคลอดบุตรมีภาวะผิดปกติและบุตรเสียชีวิต และกรณี Case C/S tear bladder และเป็นกรณีขอรับความช่วยเหลือเนื่องจากฉีดยาป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติ จำนวน ๗ เรื่อง โดยแยกเป็นเสียชีวิตจำนวน ๔ ราย และมีอาการแพ้วัคซีน จำนวน ๓ ราย รองลงมาคือประเด็น ขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา ๑๘(๔) จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากการปฏิบัติงาน จำนวน ๒ ราย และติดเชื้อวัณโรคจากการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ ราย ประเด็นการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ เรื่อง และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะดำเนินการทบทวนและหาแนวทางการร่วมับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินแก้ไขต่อไป

**ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบ**

๑. พุดจาไม่ไพเราะ
๒. การรอรับบริการนาน
๓. การทำคลอดแล้วทารกมีภาวะผิดปกติ
๔. การฉีดยาป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้วมีอาการผิดปกติ

การตรวจสอบยืนยันข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน

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

ลงชื่อ..........ผู้สรุปรายงาน  
( นายฉัตรพงศ์ มงคลสิน )  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕