

## สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

๑.หน่วยงาน: โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

๒.ระยะเวลารายงาน: (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๘	๘	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๑	๑	-
๓	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๘	๘	-
๔	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๑	-	๑
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐
รวม		๑๘	๑๗	๑

๓.๒ ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๑๑
การดูแลรักษา	๓
สิทธิการรักษา	๒
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๒
อื่นๆ	๐
รวม	๑๘

๓.๓ ตัวอย่างรายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียนหรือข้อเสนอนะ

เรื่องร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไข
๑. ผู้ป่วยมาพบแพทย์ตามนัดที่ห้องตรวจศัลยกรรม เมื่อมาถึงหน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ไปติดต่อที่ชั้น ๒ เพื่อพบแพทย์ เมื่อผู้ป่วยเดินขึ้นมาที่ชั้น ๒ และสอบถามเจ้าหน้าที่หน้าห้องว่าแพทย์จะมาตรวจหรือไม่ เจ้าหน้าที่กลับให้คำตอบแก่ผู้ร้องไม่ได้ และมีพฤติกรรมไม่พอใจ	เนื่องจากเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยได้	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและมีการนัดหมายให้ผู้ป่วยมาพบแพทย์ตามที่ผู้ร้องต้องการ
๒. ผู้ร้องไม่พึงพอใจ นโยบายของโรงพยาบาลเรื่องการออกไปส่งตัว เนื่องจากต้องมาติดต่อทุก ๓ เดือน แทนที่จะเป็นปีละครั้ง เนื่องจากผู้ร้องต้องเดินทางมาโรงพยาบาลหลายครั้ง เพื่อให้ทางโรงพยาบาลออกไปส่งตัวให้	เนื่องจากปัจจุบันเกิดสถานการณ์การติดเชื้อโคโรนาไวรัส ผู้ร้องจึงไม่อยากจะเดินทางมาโรงพยาบาลบ่อยๆ	- รับฟังข้อเสนอนะหรือข้อร้องทุกข์ของผู้ร้อง - รายงานผู้บริหารรับทราบปัญหา
๓. ผู้ร้องไม่พึงพอใจ เรื่องการมารับบริการที่แผนกทันตกรรม ใช้สิทธิประกันสังคม แต่โรงพยาบาลเรียกเก็บเงิน	สาเหตุเกิดจากการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง	- รับฟังปัญหาร่วมกับเจ้าหน้าที่งานตรวจสอบสิทธิ - ดำเนินการเรื่องคืนเงินค่ารักษาพยาบาลให้แก่ผู้ป่วย ในส่วนที่สามารถใช้สิทธิเบิกประกันสังคมได้
๔. ผู้ร้องแจ้งว่ามีปัญหาเรื่องการขอรับยา ทางเจ้าหน้าที่ไม่จ่ายยาให้ โดยแจ้งกับผู้ร้องว่า “ผู้ร้องเบิกยาไปครบแล้ว” และมีการพุดจาและพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ	สาเหตุเกิดจากการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยที่มีคลาดเคลื่อนกัน	- รับฟังปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย - ประสานหาข้อมูลจากหน่วยงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. ถึงขณะที่ห้องน้ำหญิงบริเวณโรงอาหารของโรงพยาบาล ไม่มีฝาปิดอีกทั้งก๊อกน้ำมี ๒ ตัว แต่สามารถใช้ได้เพียงตัวเดียว	สาเหตุเกิดจากการดูแลที่ไม่ทั่วถึง	- ประสานผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข

#### ๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องปรับบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้มีความชัดเจนเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน
๒. เรื่องการสื่อสาร การอธิบายขั้นตอนการตรวจรักษาที่ยังไม่มีความชัดเจน
๓. เนื่องจากสถานการณ์โควิด พบว่ามีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดติดขัดในด้านสถานที่ในการทำงาน เกิดการแออัดในการให้บริการ