

หลักฐาน รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลจักษุราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็น
ความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้
ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลจักษุราช และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการ
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจักษุราชยิ่งขึ้น หากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มี
ข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ไตรมาสที่ ๑ - ๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลจักษุราชไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) มีบุคคลร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ
โรงพยาบาลจักษุราชในเรื่องทั่วไป ๑ ครั้ง
๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ
โรงพยาบาลจักษุราชในเรื่องทั่วไป
๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) ไม่มีบุคคลร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักษุราชในเรื่องทั่วไป
๔. โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๙๙๒๓๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) มีบุคคลร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักษุราชในเรื่องทั่วไป ๑ ครั้ง
๕. ช่องทางรับข้อเสนอแนะและร้องเรียน line, QR code, Face book ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ไตร
มาสที่ ๑ - ๒) มีบุคคลร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจักษุราชในเรื่องทั่วไป ๒ ครั้ง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
 (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕)
 ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจักราช
 จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๑	๑	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	๓	๓	-	-
เมษายน ๒๕๖๕				
พฤษภาคม ๒๕๖๕				
มิถุนายน ๒๕๖๕				
กรกฎาคม ๒๕๖๕				
สิงหาคม ๒๕๖๕				
กันยายน ๒๕๖๕				

๒. ผลการทบทวนและแนวทางพัฒนา

๑. วันที่เกิดเหตุ ๗/๑๑/๒๕๖๔ ไม่พึงพอใจบริการ post ลง face เรื่องพฤติกรรมบริการพยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ผู้ป่วยมา รพ. ด้วยมีอาการ ไข้ เวียนศีรษะ ปวดท้องน้อยด้านซ้าย ทำงานอยู่กลางแจ้ง ต่อมามีอาการ เวียนศีรษะ ปวดที่เอวข้างซ้าย ราวไปที่ห้องน้อยด้านซ้าย เหนื่อย ญาติจึงนำมารพ เคยเป็นโควิดรักษาที่ รพ. จักราช วันที่ ๑๒/๐๕/๒๕๖๔ // sos score= ๓ Dx: septicaemia admitt ผู้ป่วยไม่ค่อยสวม mask และมีญาติผู้หญิงขึ้นไปนอนกับผู้ป่วยบนเตียงแล้วคลุมผ้าปิดทั้งสองคน พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ แจ้งให้สวม mask และไม่ให้อาญาติขึ้นไปนอนบนเตียง ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ post ลง face ประเด็นร้องเรียนเพิ่มจาก comment อื่น ๆ เรื่องพูดไม่น่าฟัง แสดงสีหน้าไม่เหมาะสม ขณะให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

จากข้อมูลผู้ป่วยรายนี้เคยมาอนรพ.จักราชเป็นคนไข้COVID มารพ.ครั้งนี้เป็นPUI ทีมพยาบาลชี้แจงไม่ให้ญาตินอนเตียงคนไข้ ทำให้ญาติและคนไข้ไม่พอใจ หัวหน้าจุดทุกจุดชี้แจงบุคลากรในจุดบริการเรื่องการรับพฤติกรรมบริการ การให้ข้อมูลเป็นหลัก เน้นกริยา คำพูด ที่เหมาะสม

๒. วันที่เกิดเหตุ ๓๐/๓/๒๕๖๕ ไม่พึงพอใจการบริการของพยาบาลเวรตึกห้องฉุกเฉิน ภรรยาผู้ป่วย ไม่พึงพอใจ post face พาสามี case Fibrosis and cirrhosis of liver มา มาตรวจ ๐๐๕๕ น. เนื่องจากปวดท้อง นอนไม่ได้ พยาบาลเรียกถามแคว่ว่าเป็นอะไรมา ปวดท้องใช่ไหมเดี๋ยวให้ยากลับบ้านนะ โดยไม่เดินมาดูคนป่วยบ้างว่าเป็นอย่างไรทำไมถึงมากกลางตึกขนาดนี้ ฉันต้องกลับบ้านมาโดยบอกพยาบาลว่าถ้าจะมาเอาแค่ว่าแก้ปวดท้องคงไม่ต้องมากกลางตึกหรอก ยามีกินอยู่ แต่อาการปวดท้องมันไม่หาย ขณะนั้นพยาบาลอยู่คนเดียว คนใช้มาด้วยอาการแน่นท้องไปตรวจรวมหาราซตอนเช้าเจาะท้องแล้วไม่ได้อะไร ยังแน่นอยู่จึงมารพ.พยาบาลให้ข้อมูลและอธิบายจะฉีดยาให้สังเกตอาการแต่ผู้ป่วยและญาติไม่ยอมฉีดยาจะเจาะท้องอย่างเดียว ไม่ฟังคำอธิบายเดินลงเตียงแล้วกลับบ้านเบื้องต้นโทรคุยกับคนใช้แล้ว ทบทวนเหตุการณ์ ขอให้ลบเฟส สอบถามอาการว่าอาการเป็นอย่างไรบ้าง คนใช้บอกอาการคงเดิมแนะนำให้มาตรวจก่อน ๑๖. ๐๐ น.แต่รอถามภรรยา ก่อนเนื่องจากภรรยาไม่อยู่บ้าน

แนวทางการพัฒนา

- ๑.การปรับปรุงทัศนคติบริการ การให้ข้อมูลเป็นหลัก สังเกตปฏิกริยาของผู้รับบริการ เน้นกริยา คำพูดที่เหมาะสม
- ๒.มีการดำเนินการส่งเสริม ESB บุคลากรในหน่วยงาน และหัวหน้ากำกับติดตาม

๓.วันที่เกิดเหตุ ๒๓/๓/๒๕๖๕ ไม่พึงพอใจ พฤติกรรมบริการของพยาบาล ขอบพูดใส่อารมณ์ สาเหตุบางครั้งรู้สึกเหนื่อยล้ากับการทำงาน จึงเผลอสติแสดงกริยาทำทางไม่เหมาะสม ต่อหน้าผู้ป่วยและญาติ

แนวทางการพัฒนา

- ๑.หัวหน้าพูดคุยกับพยาบาลเพื่อรับฟังปัญหา
- ๒.ให้เพื่อนในเวรเข้ามาให้การดูแลแทน ถ้ารู้สึกว่ตนเองหงุดหงิด หรือเหนื่อยมาก หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์หงุดหงิด สีน้หน้าให้กับผู้ป่วยหรือญาติ
- ๓.ทบทวน ESB แก่บุคลากร -ติดตามประเมินผลทุก ๖ เดือน

๔. วันที่ ๙/๓/๒๕๖๕ ได้รับโทรศัพท์สายนอกจากผู้มารับบริการที่งานทันตกรรม แจ้งว่าจะขอ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่หญิง งานทันตกรรม เรื่อง พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม พูดเสียงดัง ตะคอก กับผู้มารับบริการ

แนวทางการพัฒนา

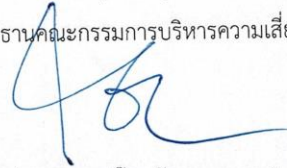
- ๑.พฤติกรรมบริการไม่ได้มาตรฐาน
- ๑.๑หัวหน้างานแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการเน้นพฤติกรรมบริการที่ดี ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- ๑.๒.จัดอบรม ESB แก่เจ้าหน้าที่ให้ครบ ๑๐๐ % อย่างน้อย ๒ ปี/ครั้ง
- ๑.๓.คัดเลือกผู้มีพฤติกรรมบริการดีเข้าทำงาน
- ๒.ขาดทักษะการสร้างสัมพันธภาพ และการสื่อสารที่ดี
- ๒.๑.ฝึกทักษะให้มีการสื่อสารโดยสุนทรียสนทนา โดยหัวหน้างาน
- ๒.๒.ให้เพื่อนในเวรเข้ามาให้การดูแลแทน ถ้ารู้สึกว่ตนเองหงุดหงิด หรือเหนื่อยมาก หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์หงุดหงิด สีน้หน้าให้กับผู้ป่วยหรือญาติ

เรียนผู้อำนวยการเพื่อโปรดทราบ

งานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเสนอรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ
แนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โรงพยาบาลจักราช (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)

ช. อธิมา
(แพทย์หญิงชุตินา คูศิริวิเชียร)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง



(นายแพทย์ไชยชัย มานะธนะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักราช