

สรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ข้อมูลตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล่องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๗ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

- | | | |
|--|---|------|
| ๑. ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการบริการ | ๓ | ฉบับ |
| ๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ | ๒ | ฉบับ |
| ๓. ร้องเรียนระบบการบริการ | ๕ | ฉบับ |
| ๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่ | ๕ | ฉบับ |

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

(๒) - ๘๖.

(นางอารยา ธรรมณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๖/๑๑/๒๕๖๕	กล่องรับฟังความคิดเห็น	พฤติกรรมกรรมการบริการ	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมกรรมการบริการของแพทย์	ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องได้รับยาที่ผู้ป่วยร้องขอ ซึ่งควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องการรักษา อาการข้างเคียง อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล และกรณีที่เสี่ยงตั้งเนื่องจากวันนั้นมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากทำให้อาจต้องใช้เสียงดังในการพูดคุยกับผู้ป่วย ซึ่งประเด็นนี้ได้แนะนำให้ปรับปรุงแล้ว	๒๖/๑๑/๒๕๖๕
๒	๑๔/๑๒/๒๕๖๕	ตนเอง	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และมาตรฐานการรักษาพยาบาล	เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล	๑๔/๑๒/๒๕๖๕
๓	๖/๑/๒๕๖๖	ตนเอง	ระบบบริการ เปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการพฤติกรรมกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลการรักษาให้ผู้อื่นทราบว่าคุณเองติดโควิด	ผู้ป่วยรายนี้เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงในการระบาดโควิด๑๙ ซึ่งต้องได้รับการรักษาและดูแลตามมาตรการการป้องกันผู้ป่วยโควิด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อธิบายขั้นตอนการรักษาตามมาตรฐานและไม่มีใครเปิดเผยข้อมูลการรักษาผู้ป่วยแต่อย่างใด	๖/๑/๒๕๖๖
๔	๑๕/๑/๒๕๖๖	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ออกไปรับรองแพทย์ตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดจึงไม่สามารถนำไปสมัครสอบได้	แพทย์ผู้ออกไปรับรองแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยไม่เข้าใจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการออกไปรับรองแพทย์ดังกล่าว ในทางปฏิบัติทาง รพ. สามารถออกไปรับรองแพทย์ตามที่หน่วยงานกำหนดได้ แต่ผู้รับบริการต้องนำแบบฟอร์มดังกล่าวมาด้วยเพื่อให้แพทย์ลงความเห็นและพิจารณาการตรวจเพิ่มเติมตามแบบฟอร์ม	๑๕/๑/๒๕๖๖
๕	๒/๒/๒๕๖๖	กล่องรับฟังความคิดเห็น	สิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่สะดวก สถานที่ไม่สะอาด	ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่สะดวก สถานที่ไม่สะอาด แจ้งงานแม่บ้านทำความสะอาดและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่เพิ่มการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น	๒/๒/๒๕๖๖

(๒) ๘๙.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๒๖/๑๑/๒๕๖๕	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ แพทย์	ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องได้รับยาที่ผู้ป่วย ร้องขอ ซึ่งควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องการรักษา อาการ ข้างเคียง อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง และมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล และกรณีที่เสียงดัง เนื่องจากวันนั้นมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากทำให้อาจต้องใช้เสียงดังในการ พูดคุยกับผู้ป่วย ซึ่งประเด็นนี้ได้แนะนำให้ปรับปรุงแล้ว	๓๑/๗/๒๕๖๖
๒	๑๔/๑๒/๒๕๖๕	ตนเอง	ระบบบริการ	ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล	๓/๘/๒๕๖๖
๔	๑๕/๑/๒๕๖๖	โทรศัพท์	พฤติกรรมบริหาร	ผู้ป่วยชื่นชมแพทย์ที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร	ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการให้บริการของแพทย์ ว่ามีความรวดเร็วเอาใจใส่ ซักถามอย่างละเอียด ทำให้ผู้ป่วยและญาติคลายความวิตกกังวล	๑๕/๘/๒๕๖๖

(๒) - ๒๖.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ