สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลควนเนียง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

๑. ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๑๕ เรื่อง

๒.๑ ด้านการบริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
พฤติกรรมบริการ	๕
การเข้าถึงบริการ	๕
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๓
สิทธิผู้ป่วย	๐

๒.๒ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
สิ่งแวดล้อม (มียุงเยอะ)	๑
การจำหน่ายสินค้าในโรงพยาบาล	๑

๓. ข้อชมเชย จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุกเรื่องได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย

ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑
ทางโทรศัพท์	๐
สื่อ Social,facebook,QR Code	๗
ตู้รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล	๙
จากการประชุมร่วมกับชุมชน อสม. และส่วนราชการต่างๆ	๐
ร้องผ่านกระทรวงสาธารณสุข	๐
รวม	**๑๗**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น ๑๕ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ เป็นเรื่องพฤติกรรมบริการ การเข้าถึงบริการ และมาตรฐานการรักษา ตามลำดับ ยังไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิการรักษา นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑.) ด้านสภาพแวดล้อม ๒.) การจำหน่ายสินค้าในโรงพยาบาล

๓. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อชมเชย จำนวน ๒ เรื่อง

แนวทางการดำเนินการแก้ไข

๑. สรุปเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบบริการที่ต้องพัฒนาให้ผู้รับบริการสะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจ

๒. แจ้งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การพูดจา กริยา สีหน้าท่าทาง และการบริการที่รวดเร็ว ได้มาตรฐาน การปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพ ปฏิบัติตามระบบและขั้นตอนที่วางไว้

๓. พัฒนาการให้ข้อมูล การสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีการแจ้งถึงระยะเวลาการรอคอย แนวทางการให้บริการ หรือหากมีกรณีที่จำเป็นต้องให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน

๔. โรงพยาบาลมีการปรับระบบบริการผู้ป่วยนอก ระบบการให้คิว โดยแสดงจอให้เห็นคิวการรับบริการที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสแก่ผู้รับบริการ ลดความกังวลในการรอคอย และมีความโปร่งใสในการรับบริการตามคิว

๕. การตอบกลับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด เนื่องจากใบร้องเรียนบางส่วนไม่มีการระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อหรือตอบกลับข้อมูลเพิ่มเติมได้ แต่จะใช้การประกาศถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลแทน

แนวทางการแก้ไข

๑. ปรับปรุงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยระบุให้มีการเขียน ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมและสามารถตอบกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนได้

๒. มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะ ผ่านรูปแบบ QR Code ที่ผู้รับบริการสามารถสแกนและร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงช่องทาง Social เว็บไซต์โรงพยาบาล

๓. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน และมีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ

๔. ส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานและได้รับคำชมเชย โดยการจัดทำ Onepage ประกาศเกียรติคุณเพื่อให้กำลังใจคนทำดี

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน