

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำไตรมาส 1-4/2569 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569) ปีงบประมาณ 2569

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	7	7		7
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	2	2		2
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	1	1		1
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....

(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก
วันที่ 7 กันยายน 2569

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2568 – กันยายน 2569) ปีงบประมาณ 2569 โรงพยาบาลสุพรรณบุรี

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ประจำไตรมาส 1-2 (1 ตุลาคม 2568 - มีนาคม 2569) ปีงบประมาณ 2569			
พฤติกรรมการสื่อสารเจ้าหน้าที่ห้องยา	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ ส่วนบุคคลไม่อ่อนโยน เสียใจดัง เสียใจแข็ง รวมทั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่งานตอนนั้นได้ ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ ส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดความไม่พึงพอใจ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนพฤติกรรมการบริการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) ปรับเปลี่ยนงานให้ลดการพูดคุยกับผู้รับบริการโดยตรง และกำกับติดตามโดยหัวหน้างาน (3เดือน) 4) บทลงโทษหากพบการกระทำผิดซ้ำในเรื่องพฤติกรรมเดิม	
ทารกได้รับผลข้างเคียงจากการคลอด	เนื่องจากทารกตัวใหญ่ ขณะคลอดมีภาวะไหล่ติด จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ในการช่วยคลอด ทำให้เกิดผลข้างเคียง	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพพระบัพเตการคลอดทั้งระบบ 2) ทบทวนและแนวทางการสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยและญาติทุกชั้นตอนบริการ 3) ทบทวนรายงานความเสียหายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หัวหน้างาน รายงานความเสี่ยง และ Sentinel event 4) ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41)	ม.41
ร้องเรียน โฟส Face book ไม่พึงพอใจ มาตราตรวจด้วยอาการอ่อนเพลีย ไม่มีแรง ได้รับการจำแนกเป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ต่อมาแพทย์ให้รักษาด้วยการนอน รพ. และวินิจฉัย	การจำแนกประเภทผู้ป่วย ผู้สูงอายุ เด็ก และสื่อสารเมื่อพบอาการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ	1) พัฒนาคำแนะนำและข้อความแนะนำในการจำแนกผู้ป่วย 1.1 ทบทวนกระบวนการการจำแนกผู้ป่วยให้มีความละเอียดมากขึ้น กลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก และผู้ที่มีปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น พูดไม่ได้ หูหนวก สัมผัสทางสัมผัสซับซ้อน หรือมีข้อจำกัดด้านภาษา	

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ว่าภาวะหัวใจเต้นผิดปกติและภาวะหัวใจขาดเลือด		1.2 เน้นการประเมินสัญญาณชีพ อาการสำคัญ และอาการแสดงที่อาจซ่อนเร้น เช่น ผู้สูงอายุที่อาจไม่มีอาการชัดเจน 2) เสริมสร้างระบบสื่อสารและการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง 2.1 กำหนดแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติเป็นระยะโดยเฉพาะกรณีที่มีระยะเวลารอคอย หรือมีผู้ป่วยวิกฤตหลายรายพร้อมกัน เมื่อพบอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยให้มีการแจ้งข้อมูลแก่ญาติอย่างเหมาะสม ชัดเจน และตรงไปตรงมาพร้อมบันทึกในเวชระเบียน 2.2 การสื่อสารเชิงรุกเพื่อลดความวิตกกังวล ความเข้าใจคลาดเคลื่อน และข้อร้องเรียน	
ร้องเรียนโพส Facebook ไม่พึงพอใจต่อการบริการห้องฉุกเฉิน โดยระบุว่าผู้ป่วยมีอาการคอบวมและหายใจลำบากหลังการถอนฟันและไม่ได้รับการดูแลอย่างทันเวลาที่รวมถึงการกล่าวถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของโรงพยาบาล	1. ผู้ป่วยเข้ารับบริการห้องฉุกเฉิน และได้รับการคัดแยกตามแนวทางการคัดแยกของโรงพยาบาล 2. ผู้ป่วยได้รับการคัดแยกในกลุ่มที่รอรับบริการได้ และได้รับการบริการภายในเวลา 11 นาที 3. ระหว่างรอมีเจ้าหน้าที่ประเมินอาการเบื้องต้นได้รับการดูแลโดยให้ O2 canular 4. จากการตรวจสอบไม่พบการละเลยของเจ้าหน้าที่ แต่การสื่อสารอธิบายลำดับความเร่งด่วนของการรักษาอาจยังไม่ชัดเจนและเพียงพอในมุมมองของผู้รับบริการ 5. ประเด็นกรณีชีพ เป็นกรณีชีพของหน่วยงานภายนอกที่นำส่ง ไม่ใช่ของโรงพยาบาล และไม่ได้รับผู้ป่วยรายนี้	1) ทบทวนแนวทางการคัดแยกผู้ป่วย 2) กำชับเจ้าหน้าที่ฝ่ายระงับอาการผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างรับบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินซ้ำเมื่ออาการเปลี่ยนแปลง 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติถึงระบบการคัดแยกผู้ป่วยและลำดับความเร่งด่วนของการรักษาให้ชัดเจน 4) เน้นย้ำถึงพฤติกรรมและความเป็นมืออาชีพของบุคลากรและการใช้เครื่องมือสื่อสารส่วนบุคคลในพื้นที่บริการ	

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผู้รับบริการแพทย์แผนไทยไม่พึงพอใจการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการนัดหมายเข้ารับบริการ	การสื่อสารที่คาดเคลื่อนระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ในการนัดหมายเข้ารับบริการ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนพฤติกรรมบริการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ	
ประจำไตรมาส 3-4 (1 เมษายน 2569 - 31 สิงหาคม 2569) ปีงบประมาณ 2569			
ผู้รับบริการหันตกรรมไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมในการให้บริการ	การสื่อสาร และความเข้าใจที่คาดเคลื่อนระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนพฤติกรรมบริการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) กำกับติดตามด้วยหัวหน้างาน	
ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมในการให้บริการของแพทย์	เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนมาก ทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการไม่ชัดเจน ส่งผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนพฤติกรรมบริการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) กำกับติดตามด้วยหัวหน้างาน	
ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานโดยโทรศัพท์ร้องเรียนผ่าน Facebook	ขณะเคสเอนย้ายผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานค่อนข้างรวดเร็วและอาจใช้แรงมากเกินไปความเหมาะสมส่งผลให้ผู้ป่วยหรือญาติเกิดความไม่สบายใจนอกจากนี้เจ้าหน้าที่มีอาการปวดเท้า ส่งผลต่อท่าทางและการควบคุมแรงขณะปฏิบัติงานไม่มีเจตนาทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตรายหรือเกิดความไม่สบายใจ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐาน และการปฏิบัติในการยกเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 2) ทบทวนพฤติกรรมบริการ และการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) กำกับติดตามด้วยหัวหน้างาน	

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผู้รับบริการได้รับยาหยอดหูไปแทนยาหยอดตาจึงเกิดไม่พึงพอใจและโพสร้องเรียนผ่าน Facebook	การรักษากับโรคที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีการจำหน่ายยาที่มีความเข้มข้นผิดทำให้เกิดการระคายเคืองมากกว่าปกติ	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) ทบทวนเหตุการณ์การที่เหมาะสมในการให้บริการ 3) ทบทวนรายงานความเสียงของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 4) ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ยื่นพิจารณาการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ (ม.41)	ม.41
ข้อเสนอแนะเรื่อง ห้องยาควรเปิดบริการหลังเที่ยงคืน	ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรและปริมาณการใช้ยาในช่วงเวลาดังกล่าว ทำให้หน่วยงานไม่มีการจัดบริการเภสัชกรในช่วงเวลาดังกล่าว แต่โรงพยาบาลมีระบบบริหารจัดการยาโดยบุคลากรที่สามารถทดแทนกันได้ และหากเป็นยากลุ่มพิเศษอื่นๆ มีระบบการขอปรึกษาหรือให้คำปรึกษาโดยเภสัชกร	1) โรงพยาบาลมีระบบบริหารจัดการยาโดยบุคลากรที่สามารถทดแทนกันได้ตามช่วงเวลาดังกล่าว 2) กรณีเป็นยากลุ่มพิเศษมีระบบการขอปรึกษาหรือให้คำปรึกษาโดยเภสัชกร	

(...นายกิตติพล อยู่คง...)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลลพบุรี

วันที่ 7 กันยายน 2569