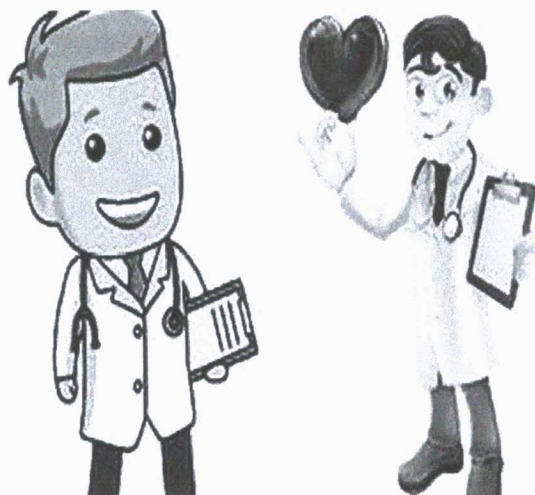


รายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2567

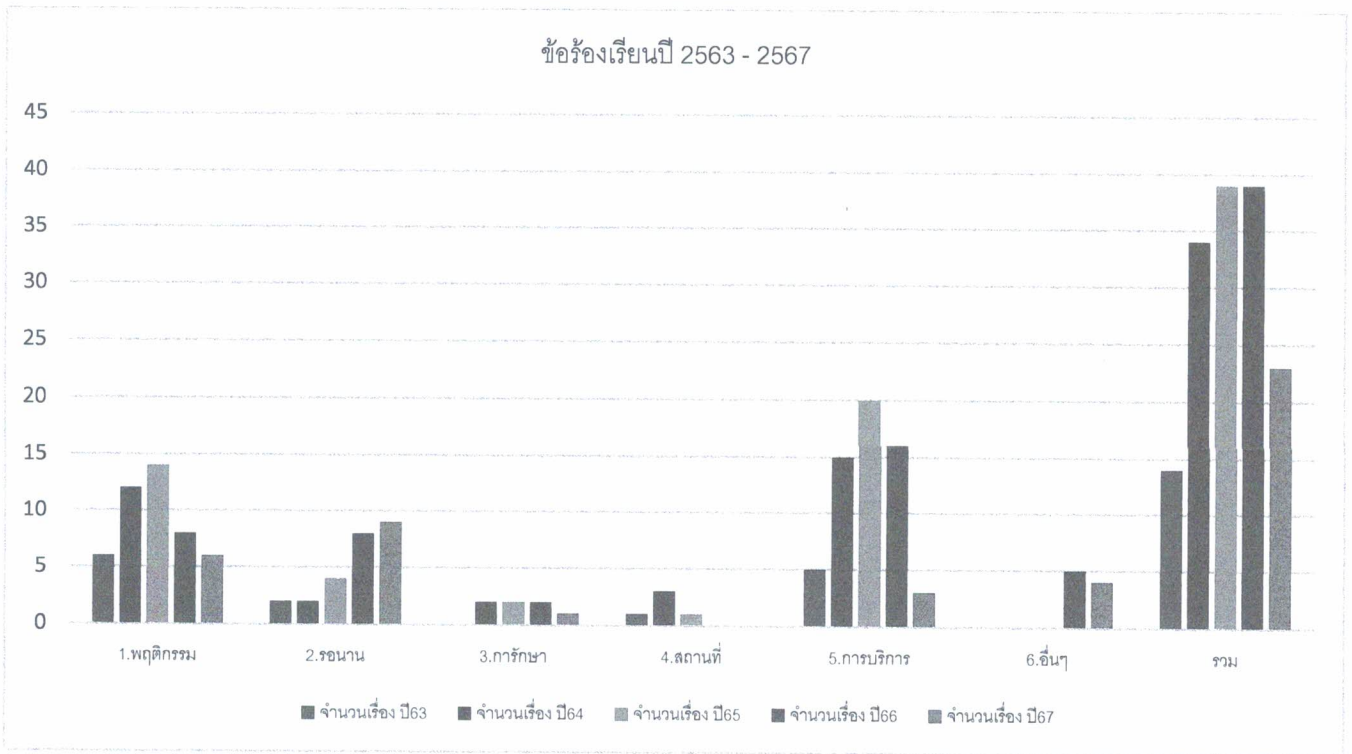
(Incident Report 2024)



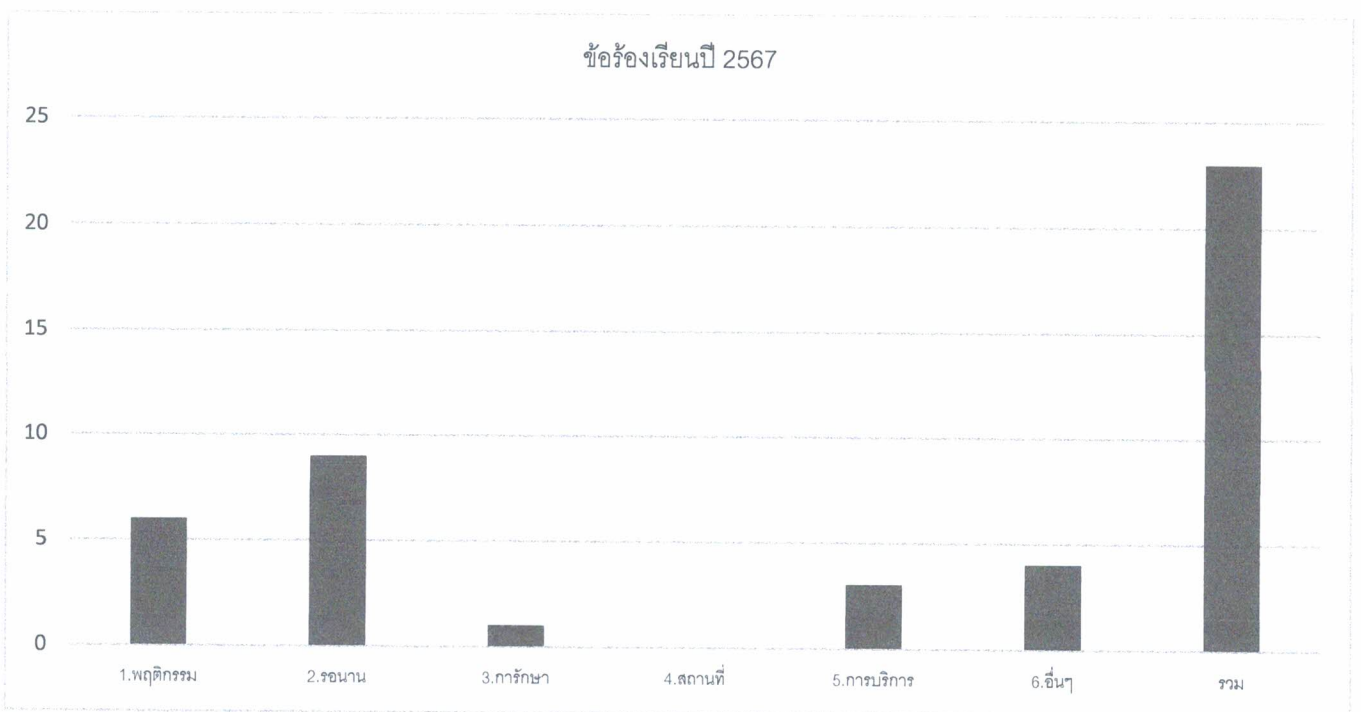
สถิติข้อร้องเรียนเปรียบเทียบ 5 ปี (ต.ค.66-กย..67)

ด้าน	จำนวนเรื่อง					ระดับความรุนแรง				
	ปี63	ปี64	ปี65	ปี66	ปี67	ปี63 ระดับ/ จำนวน	ปี64 ระดับ/ จำนวน	ปี65 ระดับ/ จำนวน	ปี66 ระดับ/ จำนวน	ปี 67 ระดับ/ จำนวน
1.พฤติกรรม	6	12	14	8	6	2/16	2/4 1/8	2/4 1/10	1/8	2/5 1/1
2.รอนาน	2	2	4	8	9	2/2	1/2	1/4	1/8	1/9
3.การรักษา	0	2	2	2	1	0	2/2	0	0	2/1
4.สถานที่	1	3	1	0	0	2/1	1/3	1/1	0	0/0
5.การบริการ	5	15	20	16	3	2/5	2/2 1/13	2/2 1/18	2/2 1/14	1/3
6.อื่นๆ	0	0	0	5	4	0	0	0	1/5	1/4
รวม	14	34	39	39	23	1/0 2/14	2/8 1/26	2/6 1/33	2/2 1/37	2/1 1/12

แผนภูมิข้อร้องเรียน 5 ปี



แผนภูมิข้อร้องเรียนปี 2567



ข้อร้องเรียนปี2567 (1 ตุลาคม2566-30กันยายน 2567)

วัดป	ประเด็น	ช่องทาง	การแก้ไข							หมายเหตุ
				ระบบ	พฤติกรรม	การรักษา	ระยะเวลา รอคอย	อื่นๆ	ทวงหนี้	
1-ต.ค.-66	วันที่ 21 กันยายน 2566 ญาติผู้ป่วยHN 20801 หญิง อายุ 68 ปี มารักษาที่ โรงพยาบาลเวลา 10.58 น. แพทย์ให้การรักษา และ กลับมาอีกครั้ง เวลา 17.24 น. แพทย์ให้การรักษา เข้าวันที่ 22 กันยายน 2566 ได้ทราบข้อมูล จากลูกสาว ว่าแม่เสียชีวิต ลูกสาว ได้โทรติดต่อมาทำงานประกัน สุขภาพสอบถามถึงสาเหตุการ เสียชีวิตของแม่ วันที่ 23 กันยายน 2566 ญาติผู้ป่วย มาขอประวัติ การรักษา และฟังคำอธิบายจาก แพทย์ โดยแพทย์ให้ส่งชันสูตร แต่ ญาติไม่สมัครใจ	บุคคล	ให้ประวัติการรักษา และฟัง คำอธิบายจากแพทย์ โดยแพทย์ให้ ส่งชันสูตร แต่ญาติไม่สมัครใจ			√				
5-ต.ค.-66	หมอมารักษาหลายๆเลย	ตู้รับเรื่อง	แจ้งแพทย์ทราบ แก้ไข	√						
10-ต.ค.-66	มีข้อร้องเรียนในเพจรักบ้านเกิด เรื่องการเรียกเก็บเงิน30บาทเหตุ เกิดวันที่9เวลา21.20น.มาตรวจ เวิร์บาย	เพจรักบ้านเกิด	ขอให้นำแนวทางการเก็บเงิน30 บาทขึ้นกับความสมัครใจของคนใช้ ไม่บังคับ/คนใช้สามารถโอนสแกน หรือคนใช้สามารถร่วมจ่ายหรือไม่ ก็ได้	√						
10-ต.ค.-66	ผู้ป่วยโทสร้องเรียนพยาบาลห้อง ถูกเงินผ่านกลุ่มคนรักบ้านเกิดผิด ให้	เพจพ.ผักไห่	นำเรื่องเข้า กทบ. และแจ้งฝ่าย การพยาบาลแก้ไข		√					
12-ต.ค.-66	ER แจ้งว่าเลิกใช้ใบ request US ที่ส่งไป รพ เสนา	เจ้าหน้าที่	หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน				√			
13-ต.ค.-67	ห้องน้ำคนใช้ไม่สะอาดเลย โถส้วม เบื่อนซึ่ก็ไม่ล้าง แม่บ้านคนปาก แดงก็พูดไม่ติ ชอบด่าว่าคนใช้ เข้า ห้องน้ำทำสกปรก	ตู้รับเรื่อง	แจ้งงานบริหาร และ เจาหน้า ประจำตึก สอบถามแม่บ้าน รายละเอียดข้อเท็จจริง					√		
13-ต.ค.-66	ห้องน้ำคนใช้สกปรก แม่บ้านถือ พุดไม่ติ คนปากแดง ชอบด่า คนใช้บ่อย เข้าห้องน้ำ ทำให้ สกปรก	ตู้รับเรื่อง	แจ้งงานบริหาร และ เจาหน้า ประจำตึก สอบถามแม่บ้าน รายละเอียดข้อเท็จจริง					√		
24ตค.66	แม่บ้านพูดจาไม่ดีต่อว่า/มองหน้า แม่ว่าเอาลูกมาอาบน้ำแค่ล้างกัน เด็ก	เพจพ.ผักไห่	ตักเตือน		√					

วุดป	ประเด็น	ช่องทาง	การแก้ไข	ระบบ	พฤติกรรม	การรักษา	ระยะเวลา รอคอย	อื่นๆ	ทวงหนี้	หมายเหตุ
2/12/66	ผู้ป่วยรอเจ้าหน้าที่ห้อง lab นาน	เจ้าหน้าที่	โทรถามอาการผู้ป่วย -ผู้ป่วยไม่พอใจ ไม่อยากกลับมารักษา แนะนำมาเจาะเลือดซ้ำหากอาการไม่ดีขึ้น				✓			
3-ธ.ค.-66	ผู้ป่วยรอเจ้าหน้าที่ห้อง lab นาน		ทำป้ายหน้าห้อง lab กรณีเจ้าหน้าที่ติดธุระ ให้รอเจาะเลือดกึ่งนาทีหรือให้กำหนดระยะเวลารอคอยที่ชัดเจนในแต่ละหน่วยงาน รับทราบเพื่อแจ้งผู้ป่วยว่าระยะเวลารอคอยที่กึ่งนาทีให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ป่วยทุกราย				✓			
13ธค.66	หมอลงตรวจซ้ำมาก คนใช้รอนาน ขอให้ช่วยปรับปรุงหน่อย	ผู้รับเรื่อง	แจ้งแพทย์ทราบ แก้ไข				✓			
13ธค.66	หมอลงตรวจซ้ำมาก มาตรฐานใจให้หน่อย	ผู้รับเรื่อง	ส่งข้อมูลให้แพทย์ทราบให้แพทย์มาตรวจภายใน 9.00				✓			
13ธค.66	เปิดตู้ร้องเรียนมี5ใบ(เรื่องพ.มาช้า 2แม่บ้าน3)	ผู้รับเรื่อง	แจ้งผู้กช.และกรรมการบริหาร		✓					
	พ.มาช้า						✓			
	พ.มาช้า						✓			
	แม่บ้าน				✓					
	แม่บ้าน				✓					
	แม่บ้าน				✓					
5-ม.ค.-67	มีข้อร้องเรียนทางกลุ่มรักบ้านเกิด" ยังไงหนองหมอโรงพยาบาลฝักให้พักเที่ยงยังงัยบาย2กว่าแล้วยังไม่เข้าให้คนใช้รอนานไปไหมคะหมอ"	เพจรักบ้านเกิด	แจ้งผู้กช.และกรรมการบริหาร				✓			
26-ม.ค.-67	เคสกระดูกกล้ามเนื้อ ต้องใช้เครื่องดึงหลัง Traction รักษา แต่เครื่องไม่เพียงพอ เหลือใช้งานได้ 1 เครื่อง แจ้งคนไข้ให้รอเตียงประมาณ 40 นาที เพราะต้องมี 2 คิวในการรอเตียง แต่คนไข้ไม่รอ ไม่รักษาและกลับบ้านเลย	บุคคล	เคสกระดูกกล้ามเนื้อ ต้องใช้เครื่องดึงหลัง Traction รักษา แต่เครื่องไม่เพียงพอ เหลือใช้งานได้ 1 เครื่อง แจ้งคนไข้ให้รอเตียงประมาณ 40 นาที เพราะต้องมี 2 คิวในการรอเตียง แต่คนไข้ไม่รอ ไม่รักษาและกลับบ้านเลย ***ได้อธิบายคนไข้ว่าขณะรอเครื่องให้นอนรอและทำการรักษาด้วยการยืดเหยียดกล้ามเนื้อก่อน และนอนรอ					✓		

วัดป	ประเด็น	ช่องทาง	การแก้ไข	ระบบ	พฤติกรรม	การรักษา	ระยะเวลา รอคอย	อื่นๆ	ทวงหนี้	หมายเหตุ
26-ม.ค.-67	คนไข้หนักกายภาพบำบัดเวลา 10.00 น. มาก่อนเวลานัด แต่จะขอทำก่อนเวลา เนื่องจากในห้องมีเคสนัดตามคิวเต็ม คนไข้และญาติไม่พอใจ แสดง ปฏิกริยาไม่พอใจ	บุคคล	แจ้งผู้ปฏิบัติงานในห้องรับทราบร่วมกัน ปรึกษาหาแนวทางแก้ไข อธิบายให้คนไข้ทุกรายที่นัดกายภาพบำบัดให้รอดิวตามเวลาที่นัด แต่ถ้ามาก่อนเวลา สามารถให้เข้ารักษาได้กรณีในห้องรักษาเวลานั้นๆไม่มีเคส เพียงว่างจะให้บริการทันทีโดยไม่ให้รอนาน	✓						
2กพ.67	ญาติคนไข้กะหมอททะเลาะกันเรื่อง คนใช้หน้าห้องผ้าตัดต่อว่าเพิ่งกลับบ้านยังไม่หายเลยตอนนั้นก็มีอาการอีกบอกจะมาหาผอ. ร้องเรียนว่าให้กลับทั้งยังอาการไม่ดี	บุคคล						✓		
28กพ.67	คนไข้จะร้องเรียนมาเบิกไซริงค์ อินซูลินหมอ14.15ยังไม่มา	บุคคล	ทำQR codeที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมอุปกรณ์กระดาษที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน				✓			
			รวม(23)	3	6	1	9	4		

แนวทางและขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1. พบข้อร้องเรียน
2. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความ NRLS
3. แจ้งหัวหน้าจุดบริการ
4. หัวหน้าจุดบริการรับทราบหาข้อมูล
5. เมื่อทราบปัญหาหรือข้อผิดพลาด ดำเนินแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น
6. แจ้งผู้อำนวยการรับทราบ
7. กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในครั้งต่อไป
8. รวบรวม สรุปผล และเก็บข้อมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ของโรงพยาบาลผักไห่ อำเภอฟักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. ผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ปฏิบัติงาน/การให้บริการ	การทุจริต/ประพฤติมิชอบ	ปฏิบัติงาน/การให้บริการ	การทุจริต/ประพฤติมิชอบ	ปฏิบัติงาน/การให้บริการ	การทุจริต/ประพฤติมิชอบ	ปฏิบัติงาน/การให้บริการ	การทุจริต/ประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๖	๘	-	๘	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๕	-	๕	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	รอแพทย์ตรวจนาน	จำนวนแพทย์น้อยไม่เพียงพอ	-ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบ -มีแผนขออัตรากำลังแพทย์เพิ่ม
๒.	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการไม่ดี	-วางแผนจัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล
๓.	ข้อร้องเรียนอื่นๆ	-แม่บ้านดูแลห้องน้ำไม่ดี ไม่สะอาด	- มีแผนกำกับติดตามการทำงานของแม่บ้านรายวัน -แจ้งบริษัทแม่บ้านเพื่อให้กำกับพนักงานของบริษัท
๔.	การบริการของเจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าใจระบบบริการ	-กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และประกาศให้ทุกท่านทราบโดยทั่วกัน
๕.	การรักษาพยาบาล	-ญาติผู้มารับบริการไม่เข้าใจแนวทางและกระบวนการรักษาของแพทย์	-แจ้งแพทย์และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีระบบการสื่อสารระหว่างผู้มารับบริการและผู้ให้บริการให้เกิดความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน

๓. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
-	-	-	-

ผู้รวบรวมข้อมูล




นายวิทยา วงษ์เรือง

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

นายวิษระ รักวาทิน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝักไถ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลผักไห่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	
วัน/เดือน/ปี : ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗	
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางวลีพร ศิริกาญจนนันท์) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายวัชระ รักวาทีน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางรุตินันท์ แก้ววัลย์) เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน ราชการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗	