

**รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564**

.....

ในปีงบประมาณ 2564 ประจำปีเดือน ตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564 ในภาพรวม
โรงพยาบาลราชบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนและไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
จำนวน 108 เรื่อง เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนเป็นจำนวน 50 เรื่อง ได้ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลราชบุรีปีงบประมาณ 2563 ประจำปีเดือนตุลาคม 2563 – สิงหาคม 2564

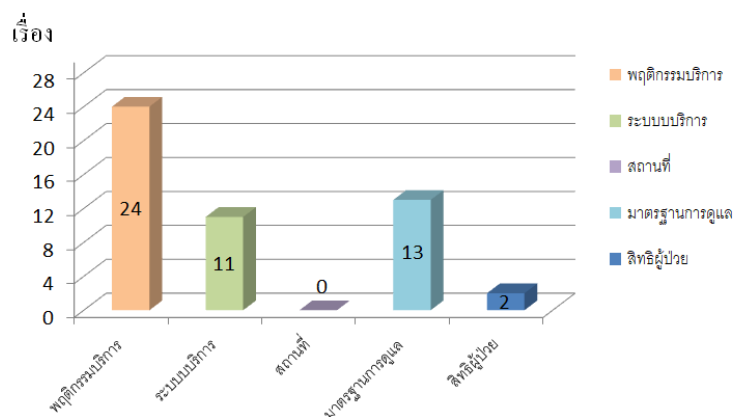
เดือน	ใบ แสดง ความ เห็น	ระบุชื่อ		ระบุชื่อ									ไม่ระบุชื่อ							
		ระบุชื่อ	ไม่ ระบุชื่อ	พุดติก คำชม	พุดติก รวม บริการ	อาคาร ระบบ บริการ	อาคาร ที่/ ศูนย์ สิ่งแวดล้อม รักษา	มาตรฐาน การ ดูแล รักษา	ข้อเสนอ แนะ	ร้องทุก ข์	สิทธิ ผู้ป่วย	พุดติก คำชม	พุดติก รวม บริการ	ระบบ และ บริการ พยาบาล	อาคาร สถานที่/ สิ่งแวดล้อม	มาตรฐาน การ ดูแล รักษา	ข้อเสนอ แนะ	ร้อง ทุก ข์	สิทธิ ผู้ป่วย	
ตุลาคม 2563	4	2	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
พฤศจิกายน 2563	9	8	1	3	1	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
ธันวาคม 2563	13	10	3	-	4	2	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	1	1	-
มกราคม 2564	22	15	7	2	3	2	-	4	-	4	-	-	1	2	-	1	-	-	3	-
กุมภาพันธ์ 2564	9	5	4	-	2	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	2	-
มีนาคม 2564	25	20	5	4	8	-	-	3	1	4	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-
เมษายน 2564	9	5	4	-	-	1	-	1	-	3	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-
พฤษภาคม 2564	3	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
มิถุนายน 2564	5	3	2	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
กรกฎาคม 2564	6	6	-	1	2	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม 2564	3	3	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน 2564	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	108	79	29	13	23	10	0	12	2	17	2	1	5	2	0	1	0	7	13	0

1. ประเภทเรื่องร้องเรียน (ระบุชื่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. พุดติกรรบบบริการ	24	48.00
2. ระบบบริการ	11	22.00
3. อาคารสถานที่/สิ่งแวดล้อม	-	-
4. มาตรฐานการดูแลรักษา	13	26.00
5. สิทธิผู้ป่วย	2	4.00
รวม	50	100.00

- ร้องทุกข์ จำนวน 17 เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 เรื่อง
- คำชม จำนวน 13 เรื่อง

แผนภูมิ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน



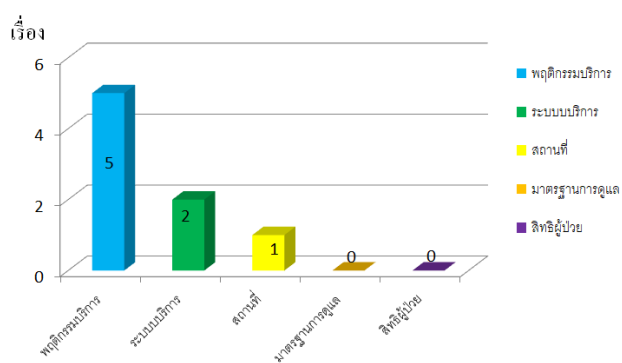
จากตารางและแผนภูมิแสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน พบว่าพุทธศักรมบริการมากที่สุด จำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาเป็นระบบบริการ จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมาตรฐานการดูแลรักษา จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.00

1.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน (ไม่ระบุมีชื่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. พุทธศักรมบริการ	5	62.50
2. ระบบบริการ	2	25.00
3. อาคารสถานที่/สิ่งแวดล้อม	1	12.50
4. มาตรฐานการดูแลรักษา	0	0.00
รวม	8	100.00

- ร้องทุกข์	จำนวน	13	เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ	จำนวน	7	เรื่อง
- คำชม	จำนวน	1	เรื่อง

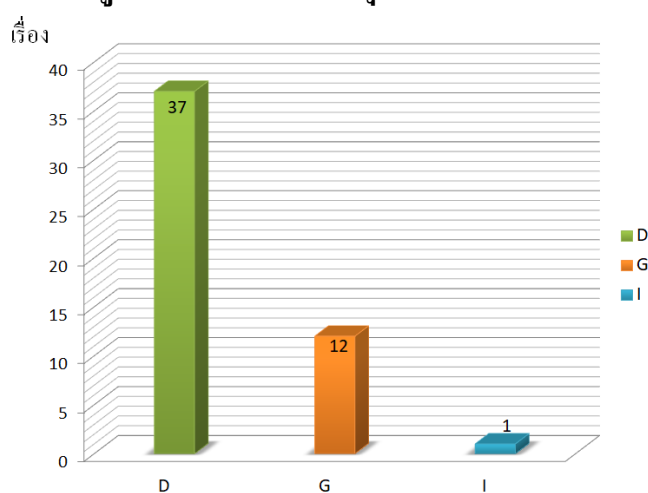
แผนภูมิ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน (ไม่ระบุชื่อ)



2. ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ระดับความรุนแรง D	37	74.00
ระดับความรุนแรง G	12	24.00
ระดับความรุนแรง I	1	2.00
รวม	50	100.00

แผนภูมิ แสดงระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

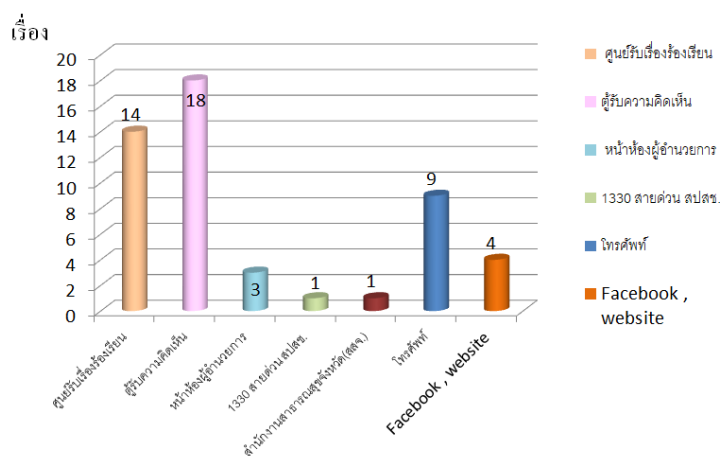


จากตารางและแผนภูมิแสดงระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน พบว่าระดับความรุนแรง D มากที่สุด จำนวน 37 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาเป็นระดับความรุนแรง G จำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.00 และระดับความรุนแรง I จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.00

3. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. จดหมาย	-	-
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	14	28.00
3. ผู้รับความคิดเห็น	18	36.00
4. หน้าห้องผู้อำนวยการ	3	6.00
5. 1330 สายด่วน สปสช.	1	2.00
6. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.)	1	2.00
7. โทรศัพท์	9	18.00
8. สำนักงานนายก (1111)	-	-
9. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
10. Facebook , website	4	8.00
รวม	50	100.00

แผนภูมิ แสดงช่องทางการร้องเรียน

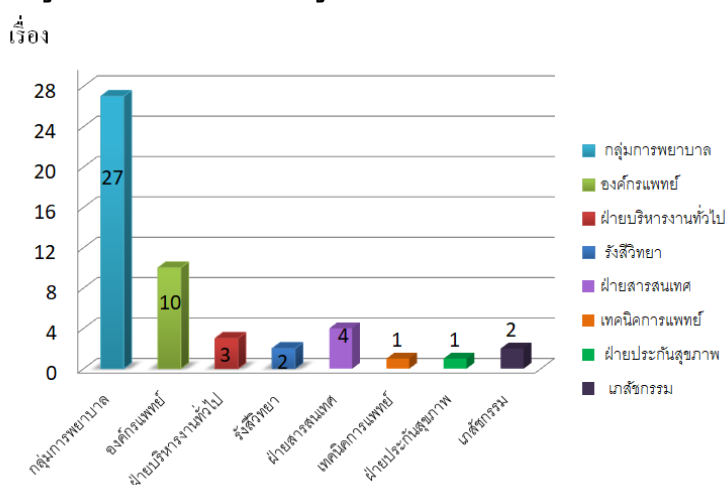


จากตารางและแผนภูมิแสดงที่แหล่งที่มาของการร้องเรียน พบว่าผู้รับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 18 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ โทรศัพท์ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.00

4. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. กลุ่มการพยาบาล	27	54.00
2. องค์กรแพทย์	10	20.00
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	3	6.00
4. รังสีวิทยา	2	4.00
5. ฝ่ายสารสนเทศ	4	8.00
6. เทคนิคการแพทย์	1	2.00
7. ฝ่ายประกันสุขภาพ	1	2.00
8. เภสัชกรรม	2	4.00
รวม	50	100.00

แผนภูมิ แสดงหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ของโรงพยาบาลราชบุรี



จากรายและแผนภูมิแสดงที่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ของโรงพยาบาลราชบุรี พบว่ากลุ่มการพยาบาลมากที่สุด จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาองค์กรแพทย์ จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.00 และฝ่ายสารสนเทศ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.00

5. ประเด็นของการร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)
ประเภทเรื่องร้องเรียนแยกตามประเด็นได้ดังนี้	
1. พฤติกรรมบริการ	24
- วาจาไม่สุภาพ	10
- พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	14
2. ระบบบริการ	11
- รอนาน ค่าเช่า	7
- เรื่องระบบคิว (แข่งคิว) และ ระบบนัด	2
- การสื่อสารกับผู้ป่วย	1
- ระบบการจองห้องพิเศษ	1
3. มาตรฐานการดูแลรักษา	13
- วินิจฉัยผิดพลาด	2
- ใส่สาย Foley ไม่อยู่ตำแหน่งกระเพาะปัสสาวะ	1
- ให้น้ำเกลือหยดเร็วเกินกว่ากำหนด	1
- ระหว่างผ่าตัดพบสมองขาดเลือด	1
- ผ่าตัดทารก หลังคลอดพบมีการหายใจผิดปกติ	1
- ผ่าตัดกระดูกสันหลังทับเส้นประสาท หลังผ่าพบว่าขา 2 ข้างขยับไม่ได้	1
- เส้นเลือดปอดอุดตัน	1
- ผ่าตัดต่อกระจกแล้วตามองไม่เห็น	1
- ทำหมันแล้วท้อง	2
- แทะเข็มผิดวิธี	1
4. สิทธิผู้ป่วย	2
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกและไม่ได้รับบริการ	1
- แคมภาพส่งเข้าไปโปรแกรม line	1

ข้อคิดเห็นประเภทร้องทุกข์	จำนวน(เรื่อง)
ร้องทุกข์แยกตามหัวข้อได้ดังนี้	17
● เจ้าหน้าที่ไม่ใส่แมส	1
● จอรถต้องเสียบค่าจอด	1
● ใช้คำพูดไม่เหมาะสม	5
● ตาข่ายมีช่องโหว่นกพิราบเข้ามา	1
● มีการถ่ายภาพรูปก่อนได้รับอนุญาต	1
● เจอหนูในห้องพิเศษ	1
● อากาศร้อน แดดส่อง	1
● พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1
● เกื่อนนัดเนื่องจากติดสถานการณ์โควิด	4
● เสี่ยงเบา	1

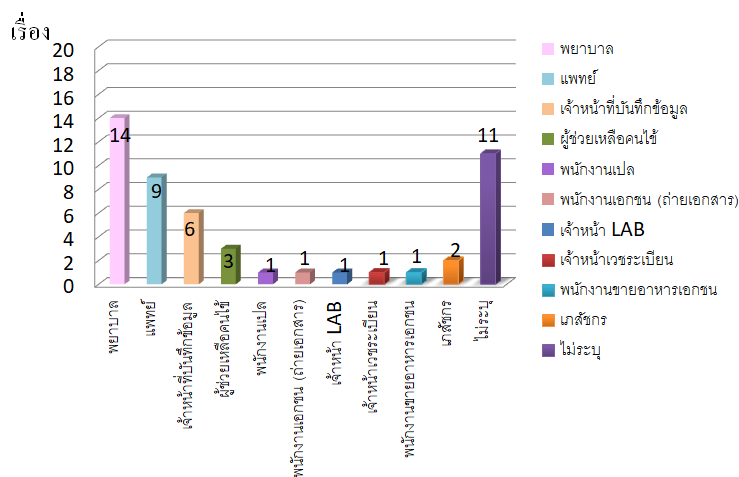
ข้อคิดเห็นประเภทข้อเสนอแนะ	จำนวน(เรื่อง)
● ให้การดูแลผู้ป่วยใหม่ ไม่ควรรอคอย	1
● เสนอแนะให้มีการคอนเฟิร์มนัด	1

คำชม	จำนวน(เรื่อง)
คำชมแยกตามหัวข้อได้ดังนี้	11
● บริการดี พูจจาดี เอาใจใส่	10
● รู้สึกได้รับบริการเกินความคาดหมาย รู้สึกประทับใจแพทย์มากๆ	1

6. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
พยาบาล	14	28.00
แพทย์	9	18.00
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	6	12.00
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	3	6.00
พนักงานเปล	1	2.00
พนักงานเอกชน (ถ่ายเอกสาร)	1	2.00
เจ้าหน้าที่ LAB	1	2.00
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	1	2.00
พนักงานขายอาหารเอกชน	1	2.00
เภสัชกร	2	4.00
ไม่ระบุ	11	22.00
รวม	50	100.00

แผนภูมิ แสดงตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียนของโรงพยาบาลราชบุรี



จากตารางและแผนภูมิแสดงบุคคลที่ถูกร้องเรียน พบว่าร้องเรียนพยาบาลมากที่สุด จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาเป็นแพทย์ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.00 และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.00