

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลราชบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563

.....

ในปีงบประมาณ 2563 ประจำปีเดือนตุลาคม 2562 – สิงหาคม 2563 ในภาพรวม
โรงพยาบาลราชบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนและไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน จำนวน
99 เรื่อง เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนเป็นจำนวน 21 เรื่อง ได้ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลราชบุรีปีงบประมาณ 2563 ประจำปีเดือนตุลาคม 2562 – สิงหาคม 2563

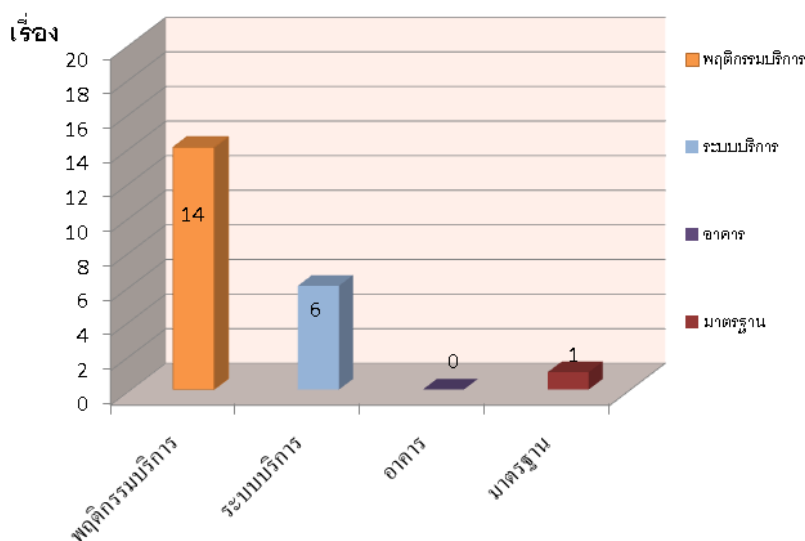
เดือน	ใบ แสดง ความ เห็น	ระบุ ชื่อ	ไม่ ระบุ ชื่อ	ระบุชื่อ									ไม่ระบุชื่อ									
				คำชม ชม	พุด ติ กรรม บริ การ	ระบบ บริ การ	อาคาร ส ถ า น ที่/ ส ี ง แ ว ด ส ี อ ม	มาตรฐาน การ ดูแล ร ก ษา	ข้อเสนอ แนะ	ร้อง ทุกข์	จริยธรรม และ ค่านิยม ของ บุคลากร	คำ ช ม	พุด ติ กรรม บริ การ	ระบบ บริ การ	จริยธรรม และ ค่านิยม ของ บุคลากร	อาคาร ส ถ า น ที่/ ส ี ง แ ว ด ส ี อ ม	มาตรฐาน การ ดูแล ร ก ษา	ข้อเสนอ แนะ	ร้อง ทุกข์	จริยธรรม และ ค่านิยม ของ บุคลากร	คำ ช ม	
ตุลาคม 2562	15	12	3	1	4	-	-	-	-	7	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	
พฤศจิกายน 2562	26	16	10	2	1	1	-	1	-	11	-	-	1	1	1	-	-	-	7	-	-	
ธันวาคม 2562	12	9	3	2	4	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	
มกราคม 2563	17	6	11	-	1	-	-	-	1	4	-	-	1	-	2	-	-	1	7	-	-	
กุมภาพันธ์ 2563	11	7	4	1	1	2	-	-	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	-	
มีนาคม 2562	14	8	6	-	3	3	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	5	-	-	
เมษายน 2562	4	0	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	-	-	
รวม	99	58	41	6	14	6	0	1	2	29	0	0	2	5	4	0	0	0	2	28	0	0

1. ประเภทเรื่องร้องเรียน (ระบุชื่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. พุดติกรรมบริการ	14	66.67
2. ระบบบริการ	6	28.57
3. อาคารสถานที่/สิ่งแวดล้อม	-	-
4. มาตรฐานการดูแลรักษา	1	4.76
รวม	21	100.00

- ร้องทุกข์	จำนวน	29	เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ	จำนวน	2	เรื่อง
- คำชม	จำนวน	6	เรื่อง

แผนภูมิ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน



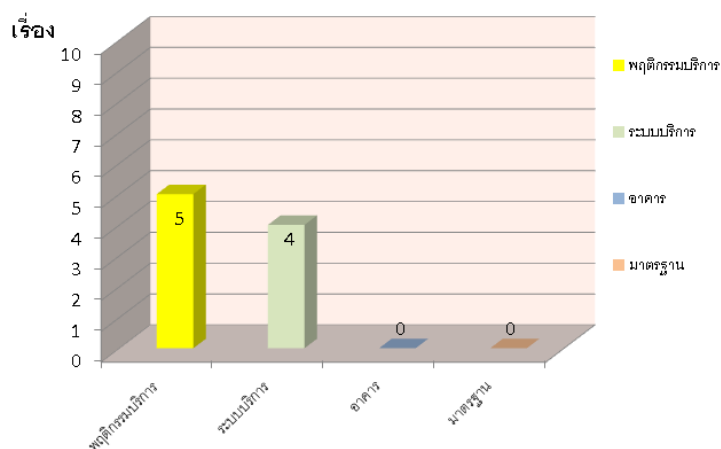
จากตารางและแผนภูมิแสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน พบว่าพฤติกรรมบริการมากที่สุด จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นระบบบริการ จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.57 และ มาตรฐานการดูแลรักษา จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.76

1.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน (ไม่ระบุมีชื่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. พฤติกรรมบริการ	5	55.56
2. ระบบบริการ	4	44.44
3. อาคารสถานที่/สิ่งแวดล้อม	-	-
4. มาตรฐานการดูแลรักษา	-	-
รวม	9	100.00

- ร้องทุกข์	จำนวน	28	เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ	จำนวน	2	เรื่อง
- คำชม	จำนวน	2	เรื่อง

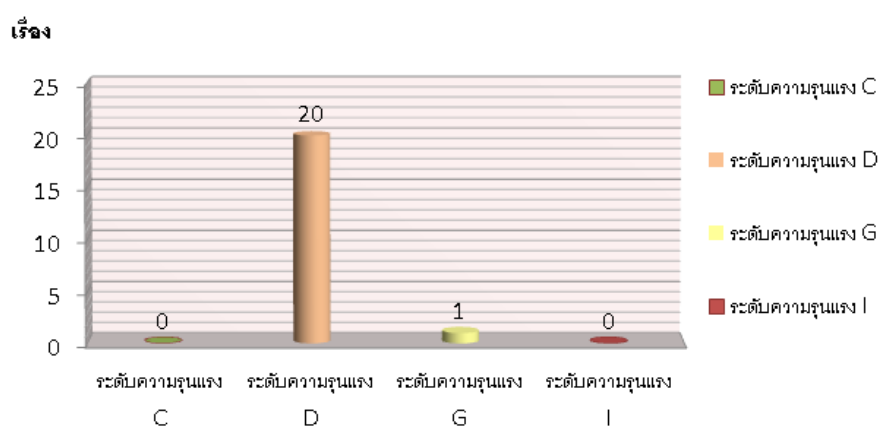
แผนภูมิ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน (ไม่ระบุชื่อ)



2. ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ระดับความรุนแรง D	20	95.24
ระดับความรุนแรง G	1	4.76
ระดับความรุนแรง I	-	-
รวม	21	100.00

แผนภูมิ แสดงระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

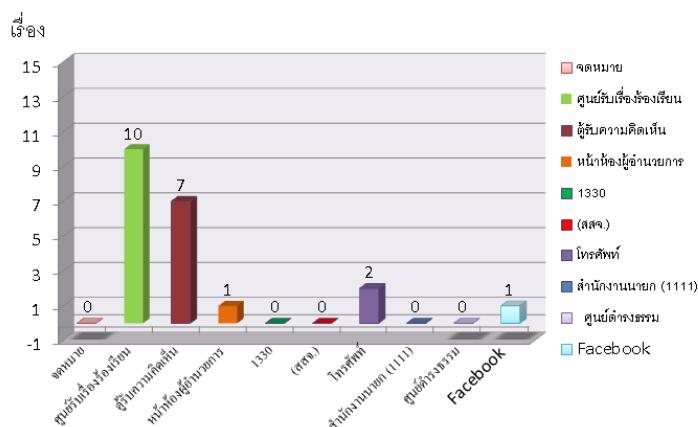


จากตารางและแผนภูมิแสดงระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน พบว่าระดับความรุนแรง D มากที่สุด จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาเป็นระดับความรุนแรง G จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.76

3. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. จดหมาย	-	-
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	10	47.62
3. ผู้รับความคิดเห็น	7	33.33
4. หน้าห้องผู้อำนวยการ	1	4.76
5. 1330 สายด่วน สปสช.	-	-
6. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.)	-	-
7. โทรศัพท์	2	9.52
8. สำนักงานนายก (1111)	-	-
9. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
10. Facebook , website	1	4.76
รวม	21	100.00

แผนภูมิ แสดงช่องทางการร้องเรียน

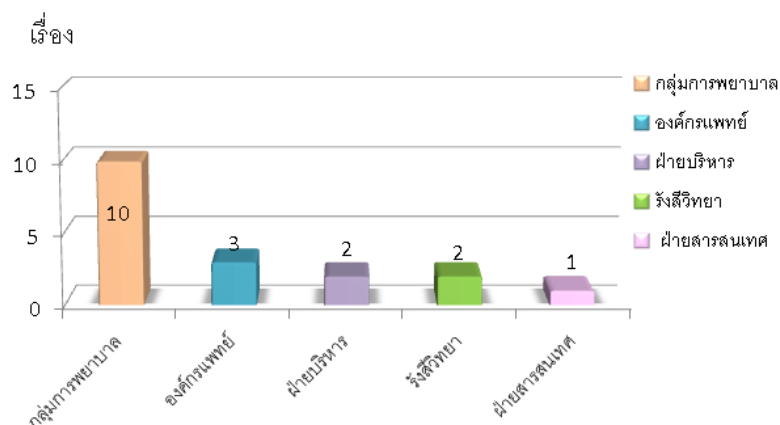


จากตารางและแผนภูมิแสดงที่แหล่งที่มาของการร้องเรียน พบว่าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาผู้รับความคิดเห็น จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33 และโทรศัพท์ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.52

4. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. กลุ่มการพยาบาล	10	47.62
2. องค์กรแพทย์	3	14.29
3. ฝ่ายสารสนเทศ	1	4.76
4. รังสีวิทยา	2	9.52
5. การเงินและบัญชี	1	4.76
6. อาชีวเวชกรรม	1	4.76
7. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	2	9.52
8. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	1	4.76
รวม	21	100.00

แผนภูมิ แสดงหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน 5 อันดับ ของโรงพยาบาลราชบุรี



จากตารางและแผนภูมิแสดงที่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน 5 อันดับ ของโรงพยาบาลราชบุรี พบว่ากลุ่มการพยาบาลมากที่สุด จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาองค์กรแพทย์ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.29 และฝ่ายบริหารทั่วไปจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.52

5. ประเด็นของการร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)
ประเภทเรื่องร้องเรียนแยกตามประเด็นได้ดังนี้	
1. พฤติกรรมบริการ	11
- วาจาไม่สุภาพ	7
- พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	7
2. ระบบบริการ	3
- เรื่องระบบคิว (แข่งคิว) และ ระบบนัด	2
- การสื่อสารกับผู้ป่วย	1
- ไม่ได้รับความสะดวก ค่าเช่า	3
3. มาตรฐานการดูแลรักษา	1
- พยาบาลมีการให้ยาทางเส้นเลือดไม่ถูกต้อง	1

ข้อคิดเห็นประเภทร้องทุกข์	จำนวน(เรื่อง)
ร้องทุกข์แยกตามหัวข้อได้ดังนี้	27
● กล้องวงจรปิดเสีย	1
● พูดยาไม่เหมาะสม พฤติกรรมบริการ	6
● การสื่อสารกับผู้ป่วย	6
● รอนาน ค่าเช่า	5
● เสียงดังรบกวน	1
● ปิดทำการก่อนเวลาที่กำหนด	1
● ทำงานซับซ้อน หลายขั้นตอน	3
● ไม่ได้รับความสะดวก	5
● อุปกรณ์ชำรุด	1

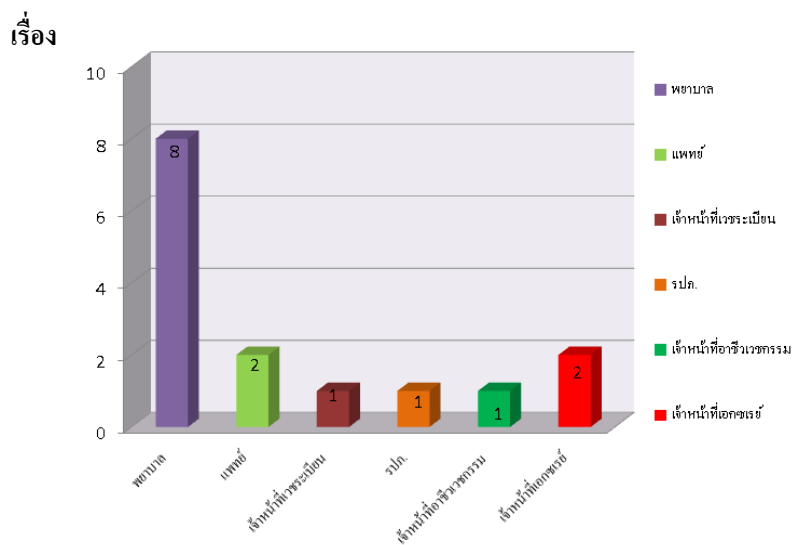
ข้อคิดเห็นประเภทข้อเสนอแนะ	จำนวน(เรื่อง)
<ul style="list-style-type: none"> ควรใส่ใช้คูปองส่วนลด 	1
<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มที่จอดรถ ที่นั่งรอ 	1

คำชม	จำนวน(เรื่อง)
คำชมแยกตามหัวข้อได้ดังนี้	6
<ul style="list-style-type: none"> การดูแลจากคณะแพทย์ที่ทำการผ่าตัดเป็นอย่างดี พยาบาลทุกคนเพราะดูแลผู้ป่วยดีมาก และให้คำแนะนำ 	1
<ul style="list-style-type: none"> ขอชื่นชมพนักงานขับรถสุภาพมีการเตรียมพร้อม ตรงเวลา 	1
<ul style="list-style-type: none"> ขอให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกท่านขอให้มีความสุข 	2
<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ทำงานได้รวดเร็วมาก 	1
<ul style="list-style-type: none"> ระบบการทำงานของโรงพยาบาลรัฐบาลจะดีมากขนาดนี้ ทำงานเป็นระบบ 	1

6. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
พยาบาล	8	38.10
แพทย์	2	9.52
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	1	4.76
รพภ.	1	4.76
เจ้าหน้าที่อาชีพเวชกรรม	1	4.76
เจ้าหน้าที่เอกซเรย์	2	9.52
ไม่ระบุ	6	28.57
รวม	21	100.00

แผนภูมิ แสดงตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียนของโรงพยาบาลราชบุรี



จากตารางและแผนภูมิแสดงบุคคลที่ถูกร้องเรียน พบว่าร้องเรียนพยาบาลมากที่สุด จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาเป็นแพทย์ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.52 และรพ. , จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.76