



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า กลุ่มงานประกันสุขภาพ โทร.๖๑๐๙

ที่...สส...๑๐๓๓.๒๐๒๒/๑๓.....วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙.....

เรื่อง...รายงานสรุปการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๕ เดือน..

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ และได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ประจำปี ๒๕๖๙ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ซึ่งได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ จักเป็นพระคุณ

(นางสุพัตรา สุตานนท์)  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

(นางสาวจिरาพร บุญโท)  
รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

(นายเทียนชัย เมธานพคุณ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

สรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ  
 โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า  
 ปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2568 ถึง กุมภาพันธ์ 2569)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				รวม
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
1. พฤติกรรมการให้บริการ	17	15	5	0	37
2. ระบบงานในการให้บริการ	6	5	1	0	12
3. คุณภาพบริการทางการแพทย์	3	0	0	1	4
4. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่ เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	1	10	0	0	11
รวม	27	30	6	1	64

รวม 64 ครั้ง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนและการปรับปรุงพัฒนา

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
1. พฤติกรรมการให้บริการ/การปฏิบัติงาน	17	15	5		
- การพูดจาไม่ดี/พฤติกรรมบริการ ไม่เหมาะสม/ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ	14	8	3		1. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดี 2. มอบประกาศนียบัตรให้กับบุคลากรหรือหน่วยงาน ที่ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ทุกเดือน และ ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ข่าวสารของโรงพยาบาล เพื่อยกย่องผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีให้เป็น แบบอย่างของผู้ให้บริการ
- การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/ไม่ให้ข้อมูล	1	3	2		
- แพทย์ลงตรวจไม่ตรงเวลา	1	3			
- พxr. ขับรถด้วยความประมาท (ขับเร็ว หวาดเสียว แข่งในที่ไม่ควรแข่ง)	1				
- รปภ. ไม่ช่วยอำนวยความสะดวก ในการจอดรถ		1			

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
2. ระบบงานในการให้บริการ	6	5	1		
- ระบบบริการล่าช้า	5	3			1. ปรับระบบบริการด้านหน้า เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- รวมขั้นตอนการซักประวัติการเจ็บป่วยของ พยาบาลกับขั้นตอนการรับใบนัดเพื่อลด ระยะเวลารอคอยเรียกคิวซักประวัติ</li> <li>- เพิ่มระบบการส่งยาที่บ้านเพื่อลดระยะเวลา รอคอยการรับยา</li> <li>- วางแผนจัดบริการเจาะเลือดล่วงหน้าก่อน วันนัด เพื่อลดระยะเวลารอคอยผลเลือด ก่อนพบแพทย์ (อยู่ระหว่างเตรียมการ)</li> <li>- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการของจุด บริการต่างๆให้มากขึ้น</li> </ul> 2. กำหนดแนวทางการให้ข้อมูล/คำแนะนำผู้ป่วยและ ญาติในการตัดสินใจการรักษาทางคลินิก
- ระบบการเรียกชื่อของจุดเจาะเลือด ไม่ชัดเจน		1			
- จุดรับใบนัดคนรอจำนวนมาก		1			
- ญาติไม่พึงพอใจการสอบถามข้อมูล ล่วงหน้าของพยาบาลจุด triage เรื่อง การใส่ท่อช่วยหายใจ การปั๊มหัวใจ ในผู้ป่วยที่มีแนวโน้มเข้าสู่ภาวะวิกฤติ			1		
- ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ เรื่องการเรียกผู้ป่วยเข้าตรวจ เข้าใจว่า ไม่ได้มีการประเมินความเร่งด่วนของ ผู้ป่วยประกอบลำดับคิว	1				

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
3. คุณภาพบริการทางการแพทย์	3			1	
- ได้รับแจ้งจากแพทย์ต่างโรงพยาบาลว่า ทารกหลังคลอดมีอาการท้องอืดโต ไม่ถ่ายอุจจาระ 15 วัน ตรวจพบทารก ไม่มีรูทวาร ต้องทำผ่าตัด	1				<ol style="list-style-type: none"> <li>เน้นการตรวจร่างกายทารกแรกเกิดอย่างละเอียดทุกระบบ</li> <li>ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการดูแลทารกแรกเกิดต้องวัดปรอททารกแรกเกิดทางทวารหนักทุกราย</li> <li>วางแผนทำ check list ให้มารดาพร้อมตรวจสอบสภาพร่างกายทารกก่อนจำหน่ายกลับบ้าน</li> </ol>
- ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจการตรวจ รักษาและวินิจฉัยโรคของแพทย์ มาด้วย อาการปวดท้อง อาเจียน หลังฉีดยา ให้กลับบ้าน กลับไปไม่หายปวด ไปตรวจซ้ำที่ รพ.อื่น พบเป็นไส้ติ่ง ผ่าตัดพบไส้ติ่งแตก	1				<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้แนบใบประเมิน Alvarado score ในผู้ป่วยที่มาด้วยปวดท้องทุกเคส ตั้งแต่จุดซักประวัติ ทั้ง OPD และ ER</li> <li>กำหนดให้ผู้ป่วยที่มี Alvarado score ตั้งแต่ 5 คะแนน ขึ้นไป ต้องได้รับการ admit เพื่อสังเกตอาการหรือปรึกษาศัลยแพทย์</li> <li>กำหนด Case Lower abdomen กรณี Consult ต่างแผนกที่ OPD หรือ มาตรวจที่ ER ให้แพทย์ Intern ปรึกษา Staff หรือ EP ก่อนให้กลับบ้านทุกราย</li> </ol>

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
- ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการตรวจรักษาของแพทย์ เป็นโรคตุ่มน้ำพอง ส่งตัวไปรักษาโรงพยาบาลราชบุรี ให้ทานยา prednisolone 5 mg 4x2 ยาหมด ผู้ป่วย ไม่ยอมไปรักษาต่อ ขอรักษาที่นี้ แพทย์พบอาการของโรคสงบ ปรับลดยา ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	1				เน้นเรื่องการสื่อสารให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น
- ญาติไม่พึงพอใจกระบวนการดูแลรักษา ผู้ป่วย Acute pulmonary edema R/O Acute myocarditis เกิด cardiac arrest ไม่คาดคิดหลัง admit ประมาณ 12 ชม.				1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับระบบการดักจับสัญญาณเตือน เพิ่มเกณฑ์ "Subjective Trigger" ในการรายงานแพทย์</li> <li>2. กำหนดให้ ใช้เครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการรายงานแพทย์หรือส่งเวร โดยใช้ SBAR + C (Concern) เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ "ความกังวลของพยาบาล" มีน้ำหนักเท่ากับ "ตัวเลขสัญญาณชีพ"</li> <li>3. กำหนดระบบ Safety Net นำญาติมามีส่วนร่วมในการดูแลคนไข้ เพื่อให้ญาติเป็นอีกหนึ่งผู้ช่วย Monitor คนไข้ในบริบทที่พยาบาลมีจำกัด</li> </ol>

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
4. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ เช่น สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	1	10		-	
- พื้นที่บริการค้ำแคบเสียงลำโพงจากห้องยาในการเรียกผู้ป่วยรับยาและอธิบายยาคนไข้ดังมาก นั่งรอรับบริการคลินิก SMC ไม่ได้ยินเสียงพยาบาลเรียกชื่อ		1			- ปรับบริการหน้างาน - รอขยายพื้นที่บริการเมื่ออาคารใหม่สร้างเสร็จ
- มีข้อเสนอแนะ อยากให้หอผู้ป่วย ศัลยกรรมชาย มีห้องสุขาให้มากกว่านี้		1			
- ไม่พึงพอใจมีคนมาเดินขายล็อตเตอรี่และขนม มักยัดเยียดให้ซื้อและพูดไม่ดี	1				- กำหนดพื้นที่และมาตรการสำหรับผู้ขายของ
- สัญญาณ TV ในห้องพิเศษ หลุดบ่อย		1			- ปรับปรุงระบบสัญญาณ และทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้รับบริการ
- ห้องน้ำในหอผู้ป่วย ไม่แยกชายหญิงเข้าปนกัน		1			- หน่วยงานกำหนดพื้นที่และเพิ่มป้ายให้ชัดเจน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
- เติงผู้ป่วยติดกันเกินไป ญาติไม่สะดวก ในการนั่งหรือนอน		1			
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ		2			- ประชาสัมพันธ์ที่จอดรถเอกชนใกล้โรงพยาบาลและ ขอความช่วยเหลือที่จอดรถเอกชนลดค่าจอดรถพิเศษ ให้กับผู้มารับบริการโรงพยาบาล
- พื้นถนนเป็นหลุม ขรุขระค่อนข้างเยอะ		1			- อยู่ระหว่างการเตรียมการซ่อมแซม
- พื้นบริเวณห้องฉุกเฉินและหน้าห้องน้ำ สกปรก		1			- ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงาน outsource
- แม่บ้าน outsource ทำงานไม่เรียบร้อย พื้นที่ไม่สะอาด		1			
รวม	27	30	6	1	