



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า กลุ่มงานประกันสุขภาพ โทร.๖๑๐๘

ที่ สส.๐๐๓๓.๒๐๒๒/๑๕ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๑ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ และได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ประจำปี ๒๕๖๘ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๘ ซึ่งได้แนบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ จักเป็นพระคุณ

(นางสุตตรา สุตานนท์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

(นางสาวจิราพร บุญโท)

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

(นายเทียนชัย เมธานพคุณ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

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

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				รวม
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์ หรือ เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
1. พฤติกรรมการให้บริการ	33	28	6	0	67
2. ระบบงานในการให้บริการ	11	12	2	0	25
3. คุณภาพบริการทางการแพทย์	4	0	0	1	5
4. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่ เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4	21	1	0	26
รวม	52	61	9	1	123

รวม 123 ครั้ง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนและการปรับปรุงพัฒนา

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
1. พฤติกรรมการให้บริการ/การปฏิบัติงาน	33	28	6	0	
- การพูดจาไม่ดี/พฤติกรรมบริการ ไม่เหมาะสม/ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ	25	18	4		1. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดี 2. มอบประกาศนียบัตรให้กับบุคลากรหรือหน่วยงาน ที่ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ทุกเดือน และ ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ข่าวสารของโรงพยาบาล เพื่อยกย่องผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีให้เป็น แบบอย่างของผู้ให้บริการ
- การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/ไม่ให้ข้อมูล	5	4	2		
- แพทย์ลงตรวจไม่ตรงเวลา	1	4			
- พxr. ขับรถด้วยความประมาท (ขับเร็ว หวาดเสียว แข่งในที่ไม่ควรแข่ง)	1				
- รปภ.ไม่ช่วยอำนวยความสะดวก ในการจอดรถ		1			
- นอกเวลาราชการ (เวรตึก) รอรับบริการ กตกรังเรียก จนท.ห้องยานาน		1			เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์กรังเรียกให้ชัดเจน และปรับเพิ่ม ความดังของเสียงกรังเรียก
- จนท.พาคนไข้แข่งคิวรับบริการ	1				

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ได้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
2. ระบบงานในการให้บริการ	11	12	2	0	
- ระบบบริการล่าช้า	7	6			1. ปรับระบบบริการด้านหน้า เช่น
- ระบบการเรียกชื่อของจุดเจาะเลือด ไม่ชัดเจน		1			- รวมขั้นตอนการซักประวัติการเจ็บป่วยของพยาบาล กับขั้นตอนการรับใบนัดเพื่อลดระยะเวลารอคอย เรียกคิวซักประวัติ
- จุดรับใบนัดคนรอจำนวนมาก		1			- เพิ่มระบบการส่งยาที่บ้านเพื่อลดระยะเวลา รอคอยการรับยา
- ญาติไม่พึงพอใจการสอบถามข้อมูล ล่วงหน้าของพยาบาลจุด triage เรื่อง การใส่ท่อช่วยหายใจ การปั๊มหัวใจ ในผู้ป่วยที่มีแนวโน้มเข้าสู่ภาวะวิกฤติ			1		- วางแผนจัดบริการเจาะเลือดล่วงหน้าก่อนวันนัด เพื่อลดระยะเวลารอคอยผลเลือดก่อนพบแพทย์ (อยู่ระหว่างเตรียมการ)
- ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ เรื่องการเรียกผู้ป่วยเข้าตรวจ เข้าใจว่า ไม่ได้มีการประเมินความเร่งด่วนของ ผู้ป่วยประกอบลำดับคิว	1				- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการของจุดบริการ ต่างๆให้มากขึ้น
- ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการที่คลินิก ARV	1				2. กำหนดแนวทางการให้ข้อมูล/คำแนะนำผู้ป่วยและ ญาติในการตัดสินใจการรักษาทางคลินิก
- ไม่พึงพอใจห้องยา มีช่องจ่ายยา 3 ช่อง ให้บริการช่องเดียว		1			

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
- ไม่พึงพอใจแพทย์นัดให้มารับยาแต่ไม่ได้ สั่งยาให้ รอ 2 ชั่วโมง ต้องพบหมออีก รอบ		1			
- ห้องทำแผลเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป		1			
- ผู้รับบริการสิทธิประกันสังคม ได้รับการ ส่งตัวไปรักษาต่อ ไม่พึงพอใจที่ไม่ สามารถรับบริการที่ รพ.ปลายทางได้ เนื่องจากไม่ได้มารับหนังสือรับรองสิทธิ เพื่อไปใช้ร่วมกับใบส่งตัวก่อนไปรับ บริการกรณีส่งตัวต่อเนื่อง (ไม่เข้าใจว่า ต้องมารับหนังสือรับรองทุกครั้งก่อนไป)			1		1. กำหนดเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละงานสิทธิ 2. จนท.เพิ่มการสื่อสาร 3. ป้อนข้อความสื่อสารไปกับช่องใส่ใบ refer ให้มารับ เอกสารทุกครั้งก่อนไปรับบริการปลายทาง
- ไม่พึงพอใจออกใบนัดตรงกับวันหยุด ไม่ ประสานโทรเลื่อนนัด ทำให้มาไม่ได้รับ การตรวจ	1				
- ญาติผู้ป่วยเสนอแนะว่าผู้ป่วยยาเสพติด ไม่ควรรวมอยู่กับคนไข้ทั่วไปหรือ ผู้สูงอายุ จะได้ไม่อันตราย		1			

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
- ไม่พึงพอใจระบบบริการ 1669 ให้รอ เนื่องจากไม่มีรถออกได้ทันที เข้าใจว่า ไม่ให้บริการเนื่องจากผู้ป่วยอาการหนัก	1				ปรับระบบการประสานงานขอความช่วยเหลือกรณีมี การขอใช้บริการซ้อนกัน
3. คุณภาพบริการทางการแพทย์	4	0	0	1	
- ได้รับแจ้งจากแพทย์ต่างโรงพยาบาลว่า ทารกหลังคลอดมีอาการท้องอืดโต ไม่ถ่ายอุจจาระ 15 วัน ตรวจพบทารก ไม่มีรูทวาร ต้องทำผ่าตัด	1				1. เน้นการตรวจร่างกายทารกแรกเกิดอย่างละเอียดทุกระบบ 2. ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการดูแลทารก แรกเกิดต้องวัดปรอททารกแรกเกิดทางทวารหนักทุกราย 3. วางแผนทำ check list ให้มารดาร่วมตรวจสภาพ ร่างกายทารกก่อนจำหน่ายกลับบ้าน
- ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจการตรวจ รักษาและวินิจฉัยโรคของแพทย์ มาด้วย อาการปวดท้อง อาเจียน หลังฉีดยา ให้กลับบ้าน กลับไปไม่หายปวด ไปตรวจซ้ำที่ รพ.อื่น พบเป็นไส้ติ่ง ผ่าตัดพบไส้ติ่งแตก	1				1. กำหนดให้แนบใบประเมิน Alvarado score ใน ผู้ป่วยที่มาด้วยปวดท้องทุกเคส ตั้งแต่จุดซักประวัติ ทั้ง OPD และ ER 2. กำหนดให้ผู้ป่วยที่มี Alvarado score ตั้งแต่ 5 คะแนน ขึ้นไป ต้องได้รับการ admit เพื่อสังเกตอาการ หรือปรึกษาศัลยแพทย์ 3. กำหนด Case Lower abdomen กรณี Consult ต่างแผนกที่ OPD หรือ มาตรวจที่ ER ให้แพทย์ Intern ปรึกษา Staff หรือ EP ก่อนให้กลับบ้านทุกราย

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ได้รับความ 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. (ส่งขอ ม.41)				1	1. ปรับระบบการดักจับสัญญาณเตือน เพิ่มเกณฑ์ "Subjective Trigger" ในการรายงานแพทย์ 2. กำหนดให้ ใช้เครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการรายงานแพทย์หรือส่งเวร โดยใช้ SBAR + C (Concern) เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ "ความกังวลของพยาบาล" มีน้ำหนักเท่ากับ "ตัวเลขสัญญาณชีพ" 3. กำหนดระบบ Safety Net นำญาติมีส่วนร่วมในการดูแลคนไข้ เพื่อให้ญาติเป็นอีกหนึ่งผู้ช่วย Monitor คนไข้ในบริบทที่พยาบาลมีจำกัด
- หลังเย็บแผล แผลอักเสบติดเชื้อ ตรวจพบเศษแก้วในแผล	1				1. กำหนดระบบการตรวจสอบบาดแผล 2. มีระบบพี่เลี้ยง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
4. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4	21	1	0	
- พื้นที่บริการคับแคบเสียงลำโพงจากห้องยาในการเรียกผู้ป่วยรับยาและอธิบายยาคนไข้ดังมาก นั่งรอรับบริการคลินิก SMC ไม่ได้ยินเสียงพยาบาลเรียกชื่อ		1			1. ปรับบริการหน้างาน 2. รอยยาดพื้นที่บริการเมื่ออาคารใหม่สร้างเสร็จ
- มีข้อเสนอแนะ อยากให้หอผู้ป่วย มีห้องสุขาให้มากกว่านี้		3			
- ไม่พึงพอใจมีคนมาเดินขายของในหน่วยงาน	1	1			กำหนดพื้นที่และมาตรการสำหรับผู้ขายของ
- สัญญาณ TV ในห้องพิเศษ หลุดบ่อย		3			ปรับปรุงระบบสัญญาณ และทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้รับบริการ
- ห้องน้ำในหอผู้ป่วย ไม่แยกชายหญิง เข้าปนกัน		1			หน่วยงานกำหนดพื้นที่และเพิ่มป้ายให้ชัดเจน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
- เติงผู้ป่วยติดกันเกินไป ญาติไม่สะดวก ในการนั่งหรือนอน		1			
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	2			ประชาสัมพันธ์ที่จอดรถเอกชนใกล้โรงพยาบาลและ ขอ ความช่วยเหลือที่จอดรถเอกชนลดค่าจอดรถพิเศษให้กับ ผู้มารับบริการโรงพยาบาล
- พื้นถนนเป็นหลุม ขรุขระค่อนข้างเยอะ		1			อยู่ระหว่างการเตรียมการซ่อมแซม
- พื้นบริเวณห้องฉุกเฉินและหน้าห้องน้ำ สกปรก		1			ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงาน outsource
- แม่บ้าน outsource ทำงานไม่ เรียบร้อย พื้นที่ไม่สะอาด		1			
- ห้องพิเศษโซฟาชำรุด		1			
- รพ.ไม่มีน้ำดื่มบริการผู้ป่วยใน			1		เพิ่มการสื่อสาร
- แผนก X-ray ถูกปิดกั้นช่องลมจากการ ก่อสร้างทำให้อากาศถ่ายเทไม่ดีเวลามี ผู้รับบริการจำนวนมาก		1			เสริมพัดลม
- ห้องบริการฟิตเนสไม่มีความสงบ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง		1			

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				การแก้ไข / ปรับปรุงพัฒนา
	การร้องเรียนด้วยตนเอง (ผ่านโทรศัพท์/QR code/ แบบสำรวจ/เขียนใบคำร้อง)	ผู้รับความ คิดเห็น	สื่อ On line	การร้องผ่าน หน่วยงาน ภายนอก	
- ให้อาหารน้อยไป		1			
- พบหนูในหอผู้ป่วย		1			อยู่ระหว่างการดำเนินการกำจัดในภาพรวมของ โรงพยาบาล
- เสียงตามสายในพื้นที่ OPD ไม่ได้ยิน		1			
- ปัญหาห้องน้ำ (น้ำไม่ค่อยไหล/ กดไม่ลง/ ไม่มีสายฉีด/ไม่มีกระดาษชำระ)	2				
รวม	52	61	9	1	