

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการ

ประเภท	รายละเอียด	2562	2563	2564	2565	2566	
						1ต.ค.65- มี.ค.	เม.ย.-กย.66
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการทางวาจา พูดไม่สุภาพ,เสียงดัง ท่าทาง	8	7	4	6	1	0
ระบบบริการ	ไม่พอใจระบบบริการ รอนาน จัดคิว .ลงตรวจซ้ำ	4	9	7	5	2	0
สิ่งแวดล้อม	น้ำจากรพ.ไหลไปท่วมข้างหน้า บ้านชาวบ้านที่อาศัยข้างรพ.	1	1	1	0	2	0
การทุจริตและ ประพฤตินิชอบ	ไม่มี	0	0	0	1	0	0
สถานที่	ไม่พอใจห้องน้ำไม่สะอาด/มี กลิ่น/ไม่พอใช้ โรงรถ โรง อาหาร มีถังขยะแยก	3	4	2	1	0	0
อื่นๆ		3	3	0	0	0	0
รวม		19	24	14	13	5	

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ของผู้ให้บริการ

ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ	2561	2562	2563	2564	2565	2566
จนท.ถูกทำร้ายจิตใจจากผู้ป่วย ญาติ	na	1	1	1	0	0
จนท.ถูกทำร้ายร่างกายจากPt(ภาวะโรค)	0	1	1	0	0	0
จนท.ถูกทำร้ายจิตใจจากเพื่อร่วมงาน	1	2	3	1	0	0
รวม	1	3	5	1	0	0

แหล่งที่มาข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	ข้อเสนอแนะ/เสียงสะท้อน	โพส face /web	จากศูนย์ดำรงธรรม	ร้องเรียน
2562	8	1	1	9
2563	16	3	2	3
2564	4	6	2	2
2565	4	7	1	0
2566	4	1	0	0

.จำนวนข้อร้องเรียนและได้รับการตอบสนอง ปี 2564 จำนวน 14 เรื่อง ส่งหนังสือชี้แจง 2 เรื่อง  
ปี 2565 จำนวน 13 เรื่อง ส่งหนังสือชี้แจง 1 เรื่อง  
ปี 2566 จำนวน 5 เรื่อง ส่งหนังสือชี้แจง 0 เรื่อง

no	เดือน	ข้อร้องเรียน/ความไม่พึงพอใจ	ช่องทาง	หน่วยงาน/กลุ่มงาน	ประเภท	การปรับเปลี่ยน
	มี.ค.	ไม่มี				
	เม.ย.	ไม่มี				
	พ.ค.	ไม่มี				
	มิ.ย.	ไม่มี				
	ก.ค.	-				
	ส.ค.	-				
	ก.ย.	-				

ปี 2566 ( ตค.65-กย. 66) จำนวน ข้อร้องเรียน 5 เรื่อง

ด้านระบบบริการ 2 เรื่อง พฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง ด้านสิ่งแวดล้อม 2 เรื่อง( ซ้ำ)

ด้านทุจริตในหน้าที่ 0 เรื่อง

สรุปข้อร้องเรียนไม่พึงพอใจ ไตรมาส (ตุลาคม – กันยายน) ปี 2566

no	เดือน	ข้อร้องเรียน/ความไม่พึงพอใจ	ช่องทาง	หน่วยงาน/กลุ่มงาน	ประเภท	การปรับเปลี่ยน
1	ต.ค. 65	บ้านข้างรพ. ร้องเรียนผอ.ว่าน้ำไหลไปท่วมข้างหน้าบ้าน ชาวบ้านที่อาศัยข้างรพ.และเข้าใจว่าเป็นน้ำเสียจากรพ. เนื่องจากพื้นที่รพ.สูงกว่า	เสียงสะท้อน	ENV/ บริหาร	สวล	ได้แจ้งกับผู้เสียหายว่าเป็นน้ำที่ผ่านการบำบัดเป็นน้ำดี และส่งผลการตรวจ น้ำปกติทุกปี -ปรับวางท่อระบายน้ำสะอาดจากบ่อ บำบัดปล่อยน้ำไปทางอื่น -ขุดลอกคลองระบายน้ำเพื่อให้ น้ำไหลสะดวก
2		Case ที่ต้องส่งผู้ป่วยไป Er >> OPD >> ER จนผู้ป่วยไม่พอใจ	เสียงสะท้อน	OPD ,ER	บริการ	ให้แพทย์ที่ดูแลจนสิ้นสุดการรักษา ไม่ต้องส่งไปมา
3		ร้องเรียนเรื่องหมอนวดพูดเสียงดัง	เสียงสะท้อน	แผน ไทย	พฤติกรรม	-หัวหน้าหน่วยงานตักเตือนผู้ถูกร้องเรียน รับทราบและจะติดตามผล -จัดระบบการจูงคิว -ปรับZone นวดแยกชาย หญิง ผู้พิการ -ทำข้อตกลงกับผู้นวดถ้ามีข้อร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำส่งพบกรรมการRMเป็นรายบุคคล
4	ธ.ค. 2565	ผู้ร้องเรียนติดโควิด-19 จะขอใบรับรองแพทย์ไม่ได้เนื่องจากมาตรงวันหยุดราชการนัดให้มารับเวลาราชการและไม่มี การตรวจซ้ำว่าติดจริงไหม..... (สิทธิ์ปกส.)	โพสผ่าน สื่อออนไลน์	ER	ระบบ บริการ	1.แจ้งผู้รับบริการทางวาจา 2. ป้ายแจ้งการให้บริการนอกเวลาและ ฉุกเฉินติดหน้าห้อง 3.ประสานIT ให้ทำออกใบรับรองแพทย์แบบelectronic ผ่านระบบหมอพร้อม กรณี ใช้ไม่ได้นัดมาวันเวลาราชการ
5	มค.66	ข้อร้องเรียนเรื่อง น้ำจากรพ. ออไปบ้านข้างรพ.	เสียงสะท้อน	รพ.	ENV	หน่วยงาน เทศบาล และ โรงพยาบาล ร่วมกัน แก้ไข โดยเทศบาลให้รพ.ทำรางคัตเตอร์ ตั้งแต่บ่อบำบัดโรงผลิตมาถึงสวน สมุนไพรรโนทำแผนช่วงปลาย ปี 2566 – ปี 2567ทางเทศบาลจะวางท่อรอดใต้ถนน ในช่วงปี 2567
	กพ.66	ไม่มี				

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2566

No	เดือน	เรื่องร้องเรียน	ประเภท	วิธีการแก้ไขและการปรับเปลี่ยน	ช่องทางร้องเรียน
	ตค.65-กย.66	ไม่มี			

## การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นของผู้ให้บริการ

1. ทีม โกลด์เกลียพุดคุยปรับทัศนคติเดิม สร้างความคิดเห็นที่ถูกต้องโดยให้ความรู้จากผู้ชำนาญการ ประสานงานโดยทีม
2. ปรับสถานที่ สิ่งแวดล้อม พฤติกรรมบริการและระบบการทำงาน.ให้ปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. การจัดสรรคนปฏิบัติงานให้เหมาะกับงาน
4. ส่งเสริม ให้มีการพัฒนา competency ของผู้ปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ทั้งในและนอก หน่วยงานให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ เช่น ห้องคลอดทำงานทดแทน OPD ผู้ป่วยในทำงานทดแทนห้อง คลอด ฯลฯ

## สรุปการตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จากผู้รับบริการ

1. ด้านพฤติกรรมบริการ
  - ทีม HRM จัดอบรมพฤติกรรมบริการให้เจ้าหน้าที่ทุกปี และกำหนดระเบียบการปฏิบัติ ในการกำกับ ติดตามพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
  - กำหนดเป็นเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่
  - กำหนดเป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและยุติการ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
2. ด้านระบบบริการ
  - เพิ่มระยะเวลาการให้บริการช่วงพักเที่ยงเพื่อให้การบริการต่อเนื่อง ในแผนก OPD,ER,ห้องยา, LAB และ ทันตกรรม คลินิกกัญชา,การเงิน และ คลินิกโรคเรื้อรัง(NCD clinic)
  - เพิ่มแนวทางปฏิบัติการขอและเขียนใบส่งตัวคนไข้ OPD ไปรักษาที่รพ.สระบุรี
  - จัดระบบบริการผู้ป่วยโควิด ใน clinic ARI เพื่อป้องกันการติดเชื้อของเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย
  - วางระบบการส่งต่อผู้ป่วยOP,HI
  - จัดระบบและระเบียบ การฝากกำจัดขยะติดเชื้อของ สถานบริการ ในพื้นที่รับผิดชอบให้ถูกต้องเช่น คลินิก สถานล้างไต ฯลฯ
  - ปรับแยกZone นวดแยกชาย หญิง ผู้พิการ
3. ด้านสถานที่
  - เพิ่มห้องน้ำ แยกชายหญิงและผู้พิการ และกำหนดผู้รับผิดชอบทำ ความสะอาดชัดเจน
  - เพิ่มพื้นที่จอดรถ ให้เจ้าหน้าที่และผู้ป่วย.ในพื้นที่ รพ
  - ปรับปรุงโรงอาหาร
  - กำหนดพื้นที่ให้ชัดเจนและแยกจุดรับขยะติดเชื้อจากผู้รับบริการในกลุ่มโรค DM และจาก สถานพยาบาล คลินิก ในอำเภอเสนาให้
  - สิ่งแวดล้อม และชุมชนข้างเคียง จากน้ำจากรพ.ไหลไปท่วมขังบ้านข้างเคียง ร่วมกับเทศบาลวางท่อระบาย น้ำฝนเข้ามาอยู่ในพื้นที่รพ. และลอกคลองระบายน้ำ