

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2568

จากรายงานอุบัติการณ์ที่ได้รับในระบบบันทึกข้อมูล HRMS ปีงบประมาณ 2568 (ข้อมูลถึง 31 กรกฎาคม 2568) จำนวนทั้งสิ้น 250 รายงาน พบเป็นเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการจำนวน 9 รายงาน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ของอุบัติการณ์ที่รายงานทั้งหมด

- รหัสอุบัติการณ์ “CPE404 :ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน” จำนวน 9 รายงาน
- โปรแกรมหลัก “เรื่องร้องเรียน” จำนวน 9 รายงาน
- ไม่พบความรุนแรงระดับ E ขึ้นไป (ระดับ B 1 รายงาน , C 7 รายงาน และระดับ D 1 รายงาน)

ซึ่งเมื่อนำข้อมูลรายงานที่ได้มาตรวจสอบพบว่าอุบัติการณ์การร้องเรียนดังกล่าว ทว่ามีทั้งผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายในองค์กร ดังนี้

ผู้ร้องเรียน	ประเด็นเรื่องราว	สาเหตุ	การแก้ไขเฉพาะหน้า
ผู้รับบริการ ภายนอก	ไม่พอใจเนื่องจากรอนาน	● ระบบการส่งจ่ายยาพิเศษ โดยต้องสั่งจากแพทย์เฉพาะทาง ● ระบบการ Consult แพทย์เฉพาะทางระหว่างโรงพยาบาลแม่ข่าย	เพิ่มการสื่อสาร การให้ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยและญาติ
	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ	หัวหน้างานรับเรื่องพูดคุยปรับปรุงพฤติกรรมบริการของผู้ได้บังคับบัญชา แนะนำให้ฟังผู้รับบริการก่อน
	ไม่พอใจต้องส่งต่อผู้ป่วยเนื่องจากอายุรแพทย์ไม่อยู่เวร	ญาติต้องการรักษาที่ ICU รพ. ทางดง ไม่ต้องการส่งต่อ	อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ

สำหรับการแก้ไขในระยะยาวนั้นได้ส่งเรื่องให้ทีมคอมสายงานเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกัน ได้แก่

- HRD : ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กร (Organization development : OD) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และพฤติกรรมบริการ
- ทางผู้นำทั้งองค์กรแพทย์และองค์กรพยาบาล ได้มีการพูดคุยสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และลงผลงานเพื่อหาสาเหตุอันแท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป



(.....นางสาวชไมพร กลิ่นหอม.....)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ.