

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยบริการ

๑. หน่วยงาน : โรงพยาบาลสมุทรสาคร

๒. รอบการรายงาน : รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนครั้ง	ยุติได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	๓	๐
๒	โทรศัพท์	๔	๔	๑
๓	ร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น(สปสช.เขต ๕)	๙	๙	๐
๔	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	๐
รวม		๑๖	๑๖	๑

๓.๒ ประเด็นที่ร้องเรียน

ลำดับ	ประเภทการบริการ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น (ร้อยละ)
๑	พฤติกรรมบริการ	๑๐	๖๒.๕๐
๒	ระบบการให้บริการ	๑	๖.๒๕
๓	สิทธิการรักษา	๔	๒๕
๔	ผลกระทบจากการรักษาพยาบาล	๑	๖.๒๕
๕	อาคารหรือสถานที่ภายในโรงพยาบาล	๐	๐
๖	อื่น ๆ	๐	๐
รวม		๑๖	๑๐๐

๓.๓ เรื่องชมเชย

ลำดับ	ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
๑	พฤติกรรมบริการ	๘
๒	ระบบการให้บริการ	๐
๓	สิทธิการรักษา	๐
๔	ผลกระทบจากการรักษาพยาบาล	๐
๕	อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๐
๖	อื่น ๆ	๐
รวม		๘

๓.๔ รายละเอียดเรื่องชมเชย

ลำดับ	หน่วยงาน	เรื่องชมเชย
๑.	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (ห้องตรวจคัดสรรกระดูก)	ผู้ป่วยขึ้นชมบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ผ่านทาง Social Media กลุ่มข่าวสารสมุทรสาคร ซึ่งผู้ป่วยเข้ารับบริการที่แผนกคัดสรรกระดูกและข้อ ได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็ว
๒.	กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉิน และกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	ญาติผู้ป่วยขึ้นชมบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ผ่านทาง Social Media กลุ่มข่าวสารสมุทรสาคร ซึ่งผู้ป่วยเข้ารับบริการที่ตึกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วจากทีมแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่
๓.	หน่วยรักษาความปลอดภัย	ผู้เข้ารับบริการชื่นชม ทีมรปภ. ช่วยดำเนินการระงับเหตุวัยรุ่นวิ่งหนีคู่อริ ที่มีอาวุธจากด้านข้างโรงพยาบาลแล้วเข้ามาในโรงพยาบาล ได้รวดเร็วและทันท่วงที
๔.	งานหอผู้ป่วยพิเศษคัดสรร ชั้น ๑๑	ผู้ป่วยขึ้นชมบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ผ่านทาง Social Media กลุ่มข่าวสารสมุทรสาคร ซึ่งผู้ป่วยเข้ารับบริการผ่าตัดไส้ติ่งอักเสบ ที่หอผู้ป่วยพิเศษคัดสรร ชั้น ๑๑ ได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วจากทีมผ่าตัด นำโดยแพทย์หญิงพร้อมด้วยพยาบาลพนักงานประจำตึก และพนักงานเปล
๕.	งานหออภิบาลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง	ญาติผู้ป่วยขึ้นชมบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ผ่านทาง Social Media กลุ่มข่าวสารสมุทรสาคร ซึ่งผู้ป่วยเข้ารับบริการที่หออภิบาลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วจากทีมแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่
๖.	บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่	ญาติผู้ป่วย ชื่นชมแพทย์ และพยาบาล ที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเหมือนโรงพยาบาลเอกชน พุดและดูแลผู้ป่วยดีมาก รวมถึงแม่บ้าน แม่ครัว ผู้ช่วยพยาบาลด้วย
๗.	บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่	ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ได้เขียนจดหมายส่งมาถึงโรงพยาบาลสมุทรสาคร ชื่นชมแพทย์และเจ้าหน้าที่ โดยมีความประทับใจในเรื่องการรักษาของแพทย์ ซึ่งแพทย์ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้ป่วยก็พูดจาไพเราะมาก
๘.	๑. ทีมแพทย์คัดสรร และกลุ่มการพยาบาลผู้ป่วยคัดสรร ๒. ทีมแพทย์อายุรกรรม และกลุ่มการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ๒ ๓. ทีมแพทย์อายุรกรรม และกลุ่มการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม ๔. กลุ่มงานโภชนศาสตร์	ญาติผู้ป่วยขึ้นชมบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ดีมาก

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องปรับพฤติกรรมบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้มีความชัดเจนเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน

๒. ปรับปรุงการสื่อสาร การอธิบายกระบวนการ ขั้นตอนการรักษา หรือการเข้ารับการรักษาที่ยังไม่มีความชัดเจน ให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง

๓. เนื่องจากโรงพยาบาลสมุทรสาครมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของสถานที่ และเกิดความแออัดในการให้บริการ

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางอรุณรัตน์ เจริญโชคกุล)