

**รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2563**

.....

ในปีงบประมาณ 2563 ประจำปีเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 ในภาพรวม
โรงพยาบาลราชบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนและไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน จำนวน
183 เรื่อง เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนเป็นจำนวน 47 เรื่อง ได้ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลราชบุรีปีงบประมาณ 2563 ประจำปีเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

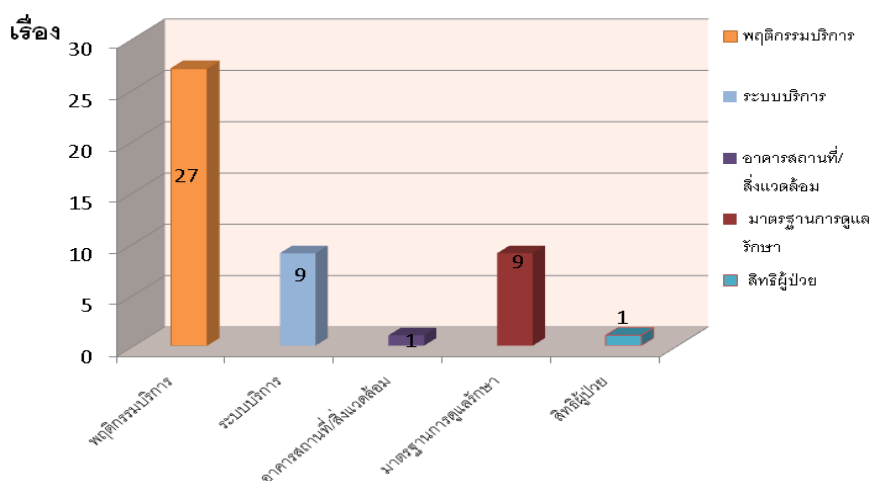
เดือน	ใบ แสดง ความ เห็น	ระบุชื่อ	ไม่ ระบุชื่อ	ระบุชื่อ										ไม่ระบุชื่อ								
				คำขอ ปรึกษา	พุด ติกร บบ บริ การ	ระ บบ บริ การ	อา ค า ร ส ถ า น ที่/ ส ี ง แ ว ด ล ี อ อ ม	มา ตร ฐ า น การ ดู แล ร ัก ษา	ข้อ เส อ แ น	ร ้อง ร ู ง ท ุ ด จ ึ ง	จ ริ ย ช ร ร ม และ ช ร ร ม มา ก ิ บ า ล	ล ิ ท ิ ธิ ผู้ ป ่วย	คำ ข อ ป ิ ย า	พ ุด ติ ก ร บ บ บริ การ	ระ บบ บริ การ	จ ริ ย ช ร ร ม และ ช ร ร ม มา ก ิ บ า ล	อา ค า ร ส ถ า น ที่/ ส ี ง แ ว ด ล ี อ อ ม	มา ตร ฐ า น การ ดู แล ร ัก ษา	ข้อ เส อ แ น	ร ้อง ร ู ง ท ุ ด จ ึ ง	จ ริ ย ช ร ร ม และ ช ร ร ม มา ก ิ บ า ล	ล ิ ท ิ ธิ ผู้ ป ่วย
ตุลาคม 2562	15	12	3	1	4	-	-	-	-	7	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-
พฤศจิกายน 2562	26	16	10	2	1	1	-	1	-	11	-	-	1	1	1	-	-	-	-	7	-	-
ธันวาคม 2562	12	9	3	2	4	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-
มกราคม 2563	17	6	11	-	1	-	-	-	1	4	-	-	1	-	2	-	-	-	1	7	-	-
กุมภาพันธ์ 2563	11	7	4	1	1	2	-	-	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-
มีนาคม 2563	14	8	6	-	3	3	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	-	-
เมษายน 2563	4	0	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-
พฤษภาคม 2563	16	10	6	-	3	-	-	1	3	3	-	-	-	-	2	-	-	-	1	3	-	-
มิถุนายน 2563	17	13	4	-	3	2	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
กรกฎาคม 2563	17	11	6	1	5	-	-	3	-	2	-	-	1	1	-	-	-	-	1	3	-	-
สิงหาคม 2563	11	7	4	-	1	-	-	1	1	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-
กันยายน 2563	23	11	12	3	1	1	1	1	-	4	-	-	-	2	1	-	-	-	-	9	-	-
รวม	183	110	73	10	27	9	1	9	6	47	0	1	3	9	7	0	0	0	4	50	0	0

1. ประเภทเรื่องร้องเรียน (ระบุชื่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. พุดติกรรบบบริการ	27	57.45
2. ระบบบริการ	9	19.15
3. อาคารสถานที่/สิ่งแวดล้อม	1	2.13
4. มาตรฐานการดูแลรักษา	9	19.15
5. สิทธิผู้ป่วย	1	2.13
รวม	47	100.00

- ร้องทุกข์	จำนวน	47	เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ	จำนวน	6	เรื่อง
- คำชม	จำนวน	10	เรื่อง

แผนภูมิ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน



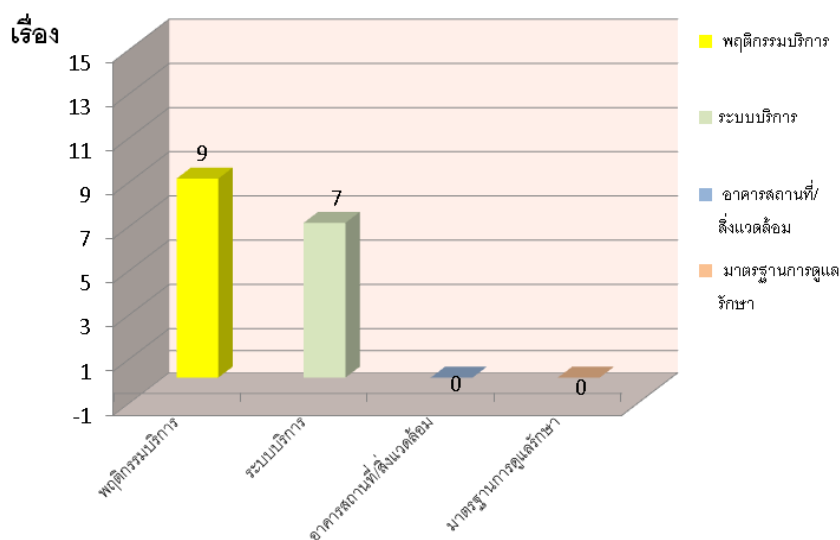
จากรายและแผนภูมิแสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน พบว่าพุทธศักราชบริการมากที่สุด จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.45 รองลงมาเป็นระบบบริการ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.15 และ มาตรฐานการดูแลรักษา จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.15

1.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน (ไม่ระบุชื่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. พุทธศักราชบริการ	9	56.25
2. ระบบบริการ	7	43.75
3. อาคารสถานที่/สิ่งแวดล้อม	-	-
4. มาตรฐานการดูแลรักษา	-	-
รวม	16	100.00

- ร้องทุกข์	จำนวน	50	เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ	จำนวน	4	เรื่อง
- คำชม	จำนวน	3	เรื่อง

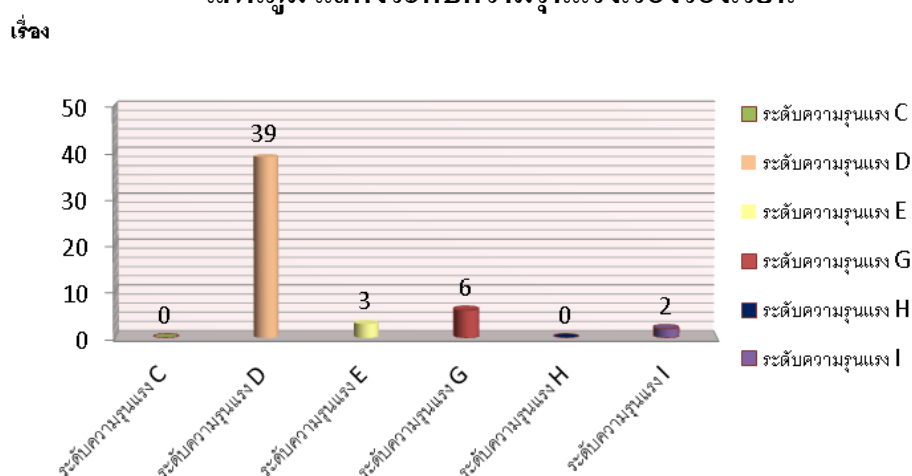
แผนภูมิ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน (ไม่ระบุชื่อ)



2. ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ระดับความรุนแรง D	39	82.98
ระดับความรุนแรง G	6	12.77
ระดับความรุนแรง I	2	4.26
รวม	47	100.00

แผนภูมิ แสดงระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

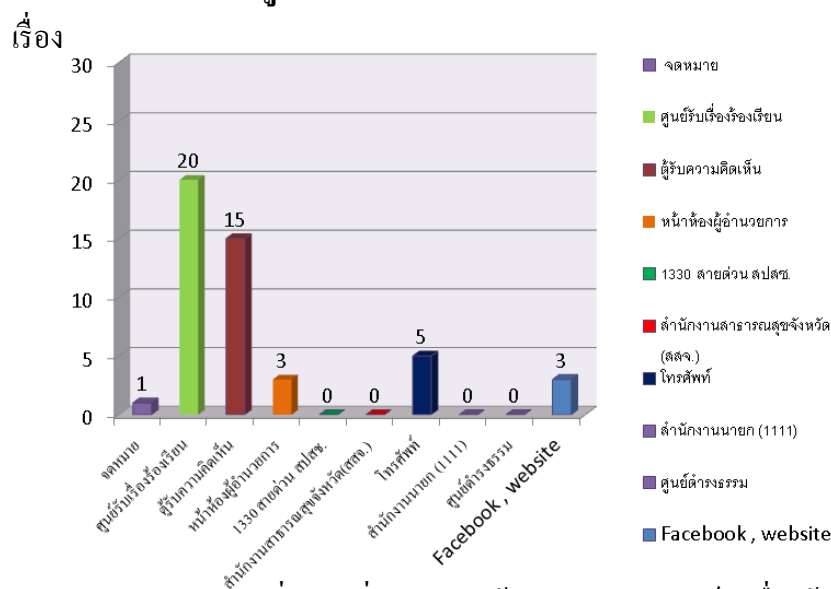


จากตารางและแผนภูมิแสดงระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน พบว่าระดับความรุนแรง D มากที่สุด จำนวน 39 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.98 รองลงมาเป็นระดับความรุนแรง G จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.77 และระดับความรุนแรง I จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.26

3. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. จดหมาย	1	2.128
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	20	42.55
3. ผู้รับความคิดเห็น	15	31.91
4. หน้าห้องผู้อำนวยการ	3	6.38
5. 1330 สายด่วน สปสช.	-	-
6. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.)	-	-
7. โทรศัพท์	5	10.63
8. สำนักงานนายก (1111)	-	-
9. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
10. Facebook , website	3	6.38
รวม	47	100.00

แผนภูมิ แสดงช่องทางการร้องเรียน

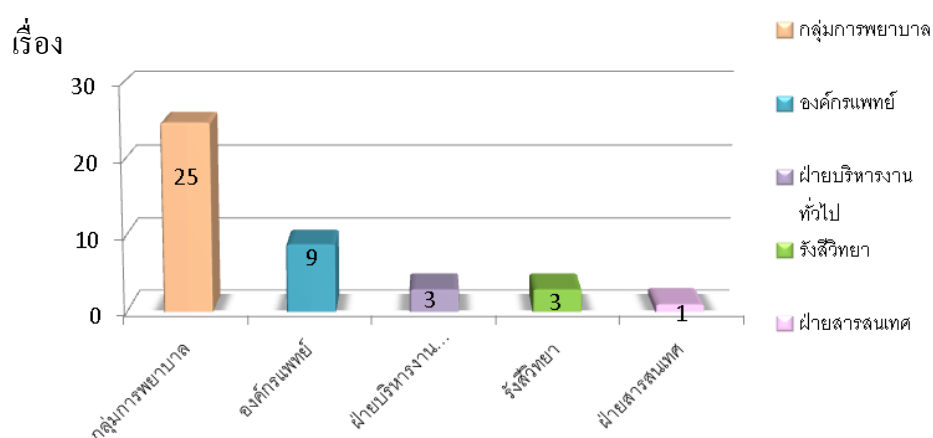


จากตารางและแผนภูมิแสดงที่แหล่งที่มาของการร้องเรียน พบว่าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาผู้รับความคิดเห็น จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.91 และโทรศัพท์ จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.63

4. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1. กลุ่มการพยาบาล	25	53.19
2. องค์กรแพทย์	9	19.15
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	3	6.38
4. รังสีวิทยา	3	6.38
5. ฝ่ายสารสนเทศ	1	2.13
6. อาชีวเวชกรรม	1	2.13
7. การเงินและบัญชี	1	2.13
8. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	1	2.13
9. ทันตกรรม	1	2.13
10. ฝ่ายประกันสุขภาพ	1	2.13
11. ฝ่ายโภชนา	1	2.13
รวม	47	100.00

แผนภูมิ แสดงหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน 5 อันดับ ของโรงพยาบาลราชบุรี



จากตารางและแผนภูมิแสดงที่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ของโรงพยาบาลราชบุรี พบว่ากลุ่มการพยาบาลมากที่สุด จำนวน 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 53.19 รองลงมาองค์กรแพทย์ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.15 และฝ่ายบริหารทั่วไปจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.38

5. ประเด็นของการร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)
ประเภทเรื่องร้องเรียนแยกตามประเด็นได้ดังนี้	
1. พฤติกรรมบริการ	
- วาจาไม่สุภาพ	14
- พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	13
2. ระบบบริการ	9
- เรื่องระบบคิว (แข่งคิว) และ ระบบนัด	4
- การสื่อสารกับผู้ป่วย	1
- ไม่ได้รับความสะดวก ค่าเช่า	4
3. มาตรฐานการดูแลรักษา	
- พยาบาลมีการให้ยาทางเส้นเลือดไม่ถูกต้อง	1
- คลอดคิดใหญ่	1
- ผู้ป่วยแน่นหน้าอกแต่ให้กลับบ้าน	1
- เด็กเสียชีวิตในครรภ์	1
- อุบัติเหตุมาแพทย์ตรวจแล้วให้กลับบ้าน	1
- ผู้ป่วยใส่ท่อช่วยหายใจ 3 ครั้ง ส่งต่อไป รพ.อื่น ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต	1
- ผู้ป่วยปวดท้องมาก แพทย์ตรวจให้ยา ให้กลับบ้าน	1
- ทำหมันแต่ตั้งครรภ์	1
4. อาคารสถานที่	1
- ห้องไม่สะอาด	1
5. สิทธิผู้ป่วย	1
- ถูกเรียกเก็บเงิน	1

ข้อคิดเห็นประเภทร้องทุกข์	จำนวน(เรื่อง)
ร้องทุกข์แยกตามหัวข้อได้ดังนี้	47
● กล้องวงจรปิดเสีย	1
● พูดยาไม่เหมาะสม พฤติกรรมบริการ	11
● การสื่อสารกับผู้ป่วย	6
● รอนาน ค่าเช่า	10
● เสียงดังรบกวน	1
● ปิดทำการก่อนเวลาที่กำหนด	1
● ทำงานซับซ้อน หลายขั้นตอน	3
● ไม่ได้รับความสะดวก	5
● อุปกรณ์ชำรุด	1
● เพิ่มที่จอดรถ ที่นั่งรอ	1
● ควรคิดถึงจิตใจบ้าง ไม่คิดเรื่องธุรกิจเรื่องเดียว	1
● ไม่มีการแข่งขันว่าปิดคลินิก	1
● เล่นโทรศัพท์	1
● อยากให้รับฟังผู้ป่วย	1
● ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	2
● พุดเสียงเบาไป	1
● ช่วยให้อายุผู้ป่วยสูงขึ้น	1

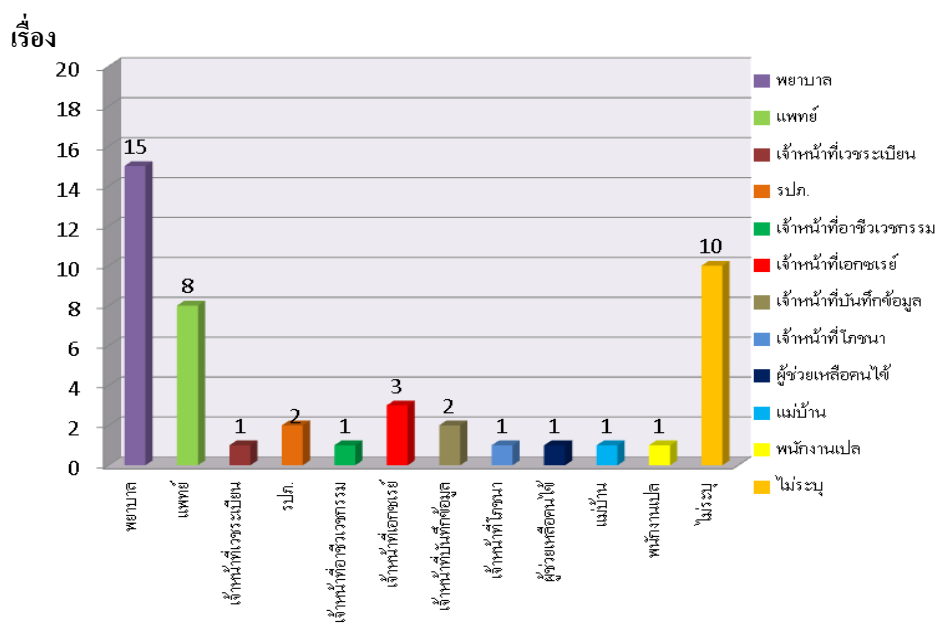
ข้อคิดเห็นประเภทข้อเสนอแนะ	จำนวน(เรื่อง)
● ควรใส่โซ้คประตูบานเลื่อน	1
● เพิ่มที่จอดรถ ที่นั่งรอ	1
● ทำงานให้เรียบร้อยกว่านี้	1
● ควรอบรมเพิ่มเติมให้พนักงาน	1
● ควรเพิ่มบุคลากร	2

คำชม	จำนวน(เรื่อง)
คำชมแยกตามหัวข้อได้ดังนี้	10
<ul style="list-style-type: none"> ● การดูแลจากคณะแพทย์ที่ทำการผ่าตัดเป็นอย่างดี พยาบาลทุกคนเพราะดูแลผู้ป่วยดีมาก และให้คำแนะนำ 	5
<ul style="list-style-type: none"> ● ขอชื่นชมพนักงานขับรถสุภาพมีการเตรียมพร้อม ตรงเวลา 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ขอให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกท่านขอให้มีความสุข 	2
<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ทำงานได้รวดเร็วมาก 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบการทำงานของโรงพยาบาลรัฐบาลจะดีมากขนาดนี้ ทำงานเป็นระบบ 	1

6. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
พยาบาล	15	31.91
แพทย์	8	17.02
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	1	2.13
รพภ.	2	4.26
เจ้าหน้าที่อาชีวเวชกรรม	1	2.13
เจ้าหน้าที่เอกซเรย์	3	6.38
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	2	4.26
เจ้าหน้าที่โภชนา	1	2.13
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	1	2.13
แม่บ้าน	1	2.13
พนักงานเปล	1	2.13
ไม่ระบุ	10	23.40
รวม	47	100.00

แผนภูมิ แสดงตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียนของโรงพยาบาลราชบุรี



จากตารางและแผนภูมิแสดงบุคคลที่ถูกร้องเรียน พบว่าร้องเรียนพยาบาลมากที่สุด จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.91 รองลงมาเป็นแพทย์ จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.02 และเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.38