สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม๒๕๖๖-มีนาคม๒๕๖๗)

๑. ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน จำแนกตามของทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖-มีนาคม๒๕๖๗)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ร้องเรียนด้วยตัวเอง ที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)	๒
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/เว็บเพจ โรงพยาบาลสิงห์บุรี	๐
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖ – ๕๒๒๕๐๘-๑๑	๖
๔	ร้องเรียนผ่าน Face book โรงพยาบาลสิงห์บุรี	๐
๕	ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์เขตร	๐
๖	ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	๐
๗	กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๐

๒. ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม๒๕๖๖-มีนาคม๒๕๖๗)

- สรุปข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	ราคากลาง	๐
๒	คุณลักษณะเฉพาะ	๐
๓	การตรวจรับพัสดุ	๐
๔	การเงิน	๐
๕	อื่น ๆ	๐

- สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน/ การปฏิบัติงาน จำนวน ๙ เรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	ระบบบริการ	๑
๒	พฤติกรรมบริการ	๖
๓	สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่/อุปกรณ์	๑
๔	อื่นๆ (การสื่อสาร/ระยะเวลารอคอยนาน)	๐

๓. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากโรงพยาบาลสิงห์บุรี เป็นหน่วยที่ได้กำหนดมาตรการการส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสิงห์บุรี ด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน	ไม่มี (เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแนวทาง และมาตรการต่างๆ อย่างเคร่งครัด)

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน
๑	ระบบบริการ	๑.ญาติไม่พอใจเนื่องจากผู้ป่วยพิการ ud epilepsy เช้านี้มีอาการชักเกร็งน้ำลายฟูมปาก ๑๑.๐๐น. มารพ. ๑๒.๐๐น. ซักประวัติ ๑๔.๓๐น. พบแพทย์ส่งไปตรวจต่อที่ห้องฉุกเฉิน	๑. ทบทวนระบบการบริการผู้ป่วยที่ต้องส่งไปตรวจที่ห้องฉุกเฉิน ๒.ทำแนวทางการดูแลตัวผู้ป่วยต่อเนื่องและการส่งต่อ ประเมินผู้ป่วยเป็นระยะ ๓.ชี้แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบแนวทางการรักษาเพื่อให้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ๔.ขอโทษญาติและพูดคุยให้กำลังใจและดูแลผู้ป่วยได้รับความสะดวกรวดเร็ว ๕.จัดทบทวน จนท เรื่องอาการเร่งด่วนที่ต้องส่งไปตรวจที่ห้องฉุกเฉิน

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน
๒	พฤติกรรมบริการ	๑. ผู้ป่วยชายไทย อายุ ๗๘ปี๘เดือน Dx fracture of metatarsal bone มาตรวจตามนัดใส่SLCไว้ พบแพทย์ศัลยกรรมกระดูก ขณะได้รับการตรวจแพทย์มีพฤติกรรมบริการไม่ดี พูดกู มึงกับคนไข้ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการให้เหมาะสม ๒.กำหนดมาตรการที่เข้มข้นโดยเพิ่มตักเตือนเป็นรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไขหากเกิดเหตุซ้ำ รายงานผู้บังคมบัญชาตามลำดับ ๓.จัดอมรมพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
		๒.ผู้ป่วยหญิงมารับบริการที่กายภาพบำบัด ขณะนักกายภาพบำบัดได้สอบถามข้อมูลการเจ็บป่วยจากผู้ป่วย แต่หันมาพูดเสียงดังรบกวนตำหนิการทำงานหน้างาน ของนักกายภาพบำบัด ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถบอกอาการเจ็บป่วยได้และทำให้รู้สึกรำคาญ	๑.แจ้งหน่วยงานเพื่อทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข ๒.ติดตามข้อร้องรียนต่อเนื่อง ๓.ถ้ามีปัญหาซ้ำ รายงานผู้บังคมบัญชาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขร่วมด้วย
		๓.เจ้าหน้าที่ทันตกรรม พูดจาเหน็บแนม ประชดประชัน	๑.แจ้งหัวหน้างานตักเตือน แก้ไขพฤติกรรม ๒.ติดตามเรื่องข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดซ้ำ ๓.จัดอมรมพฤติกรรม
		๔.ผู้ป่วยหญิงมารับบริการตามนัดที่คลินิคเบาหวาน ร้องว่าแพทย์พูดไม่ดีและไม่นัดติดตามเจาะเลือดติดตามปัญหาเรื่องซีด ปัญหาคือ ผู้ร้องเป็นเบาหวาน ความดันโลหิตสูง และภาวะซีดจากมีประจำเดือนมากผิกปกติเนื่องจากเป็นเนื้องอกมดลูก สูตินรีแพทย์แนะนำผ่าตัดมดลูกและให้ยาบำรุงเลือด แต่ผู้ร้องปฏิเสธเนื่องจากกลัวและต้องการแค่ให้เลือดทดแทนทุกเดือนเท่านั้น แพทย์เบาหวาน	๑.แจ้งหัวหน้าเพื่อตักเตือนแก้ไข้เรื่องพฤติกรรมบริการ ๒.ทำหนังสือชี้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อสปสช เขต๔ และผู้ร้อง

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน	อธิบาย ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน
		และแนะนำให้ผู้ร้อง พบแพทย์เฉพาะทางเพื่อให้ผู้ร้องได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ตรงกับสาเหตุของโรค แต่ผู้ป่วยปฏิเสธ แพทย์จึงadmit เพื่อให้เลือดทดแทนที่ตึกนรีเวชกรรม หลังได้รับเลือดทดแทน ผู้ป่วยขอกลับบ้านเลยไม่ต้องการยาบำรุงเลือด สูตินรีแพทย์จึงนัดติดตาม CBC ultrasound มดลูก	
		๕.ผู้ร้องเป็นสามีของผู้ป่วยเพศหญิง ud HT DLP HIV รักษารพ.สิงห์บุรี osteoporosis รักษารพ.อานันทมหิดล ๗/๒/๖๗ ผู้ป่วยมาใช้บริการที่ห้องฟัน จนท สอบถามเรื่องโรคประจำตัว ไม่ได้แจ้งว่าเป็นHIV เนื่องจากไม่อยากให้ผู้อื่นรับรู้ ขณะรอเพื่อหัตถการ จนทและทันตแพทย์ต่อว่าทำไมไม่บอกว่าเป็น HIV ผู้ป่วยแจ้งว่ามีประวัติในรพ.อยู่แล้ว จนท น่าจะทราบข้อมูลเบื้องต้น ผู้ช่วยฯได้ซักถามเรื่องการติดเชื้อHIVว่าติดได้อย่างไรไปทำอะไรมาทำให้ผู้ป่วยไม่สบายใจ เนื่องจากเป็นเรื่องส่วนบุคคล และแพทย์บ่ายเบี่ยงพูดเหมือนไม่อยากรักษาเนื่องจากเป็นHIV	๑.แจ้งหัวหน้าทันตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ ๒.มีระบบลงโทษถ้ายังมีการกระทำซ้ำเรื่องเดิม ๓.จัดอบรม ESB กับเจ้าหน้าที่
		๖.ผู้ป่วยมาadmitตึกสูตินรีเวชกรรม วันนี้ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พบพยาบาลพูดจาไม่ดี	๑.ขอโทษผู้ป่วย ๒.แจ้งหัวหน้างานเพื่อตักเตือนปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ ๓.ติดตามอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ เพื่อดำเนินการแก้ไข ๔.จัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน
๒	สิ่งแวดล้อม	๑.เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บและรถจักรยานยนต์เสียหาย จากไม้กั้นปิดเปิดเข้าบ้านพักรพ.ตกใส่	๑.แจ้งฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อตรวจสอบระบบไม้กั้นทางเข้าออกบ้านพัก ๒.เสนอผู้บริหารเพื่อเยียวยาผู้บาดเจ็บและจักรยานยนต์เสียหาย