

## แผนสุขภาพโรงพยาบาลชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ปี 2560

### แผนพัฒนาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชะอำ

#### 1. สถานการณ์ ปัญหา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรพ.ชะอำ ดำเนินการโดยคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยมีแนวทางการรับเรียนร้องเรียน มีการดำเนินตามมาตรา 41 และม.18 (4) สามารถเข้าถึงผู้เสียหายได้ทันเวลา ป้องกันและลดการร้องเรียน/ฟ้องร้องได้ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ตามเวลาที่กำหนด มีบุคลากรผ่านการอบรมเจรจาไกล่เกลี่ยขึ้นพื้นฐาน (5วันจากศูนย์สันติวิธี) จำนวน 2 คน ในปี 2559 มีการดำเนินงานมาตรา 18 ( 4 ) จำนวน 2 ราย คือ ฉีดวัคซีนไข้วัดใหญ่ให้เด็กแล้วญาติยึดไม่อยู่ช่วงที่กำลังซักเข็มออก เด็กตื่นกระแทกทำให้เข็มตำบริเวณนิ้ว และอีกราย ผู้ป่วยกระสับกระส่ายสับสน ไม่ค่อยรู้ตัวขณะให้VF และพลิกข้อมือมาจิกบริเวณมือของเจ้าหน้าที่ ผลการดำเนินงานมาตรา 41 จำนวน 1 ราย คือ ผู้ป่วยมารับการรักษาที่รพ.ชะอำด้วยไข้ ปวดศีรษะ ได้รับการฉีดยา และให้ยากลับไปกินและจำหน่ายกลับบ้าน ผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลพระจอมเกล้าแล้วเสียชีวิต

#### ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงาน

ประเภท	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
มาตรา 41	2 ราย	1 ราย	1 ราย	-	1 ราย	1
มาตรา 18 ( 4)	-	3 ราย	5 ราย	1 ราย	-	2

#### เรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. พฤติกรรมบริการ
2. ความล่าช้าจากการให้บริการ

#### 2. เป้าหมาย / ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้ร้องเรียนได้รับการตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด เรื่องปกติภายใน 30 วัน เรื่องเร่งด่วนภายใน 5 วันทำการ

### 3. แผนปฏิบัติการ

มาตรการ	บทบาทการดำเนินงาน	
	กิจกรรมหลักระดับอำเภอ	กิจกรรมหลักระดับตำบล
<b>มาตรการที่ 1</b> พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการให้บริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม การให้บริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์กับสสจ.</li> <li>- จัดอบรมทักษะการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข</li> <li>- ส่งอบรมเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นพื้นฐาน ( 5 วัน ) จำนวน 2 คน ชั้นสูง จำนวน 2 คน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนระดับรพ.สต.</li> <li>- เข้าร่วมรับการอบรม</li> <li>- ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>
<b>มาตรการที่ 2</b> พัฒนาคุณภาพบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขยาย OPD โดยแยกเป็นห้องหัตถการที่หน่วยงาน OPD</li> <li>- จัดทำแผนซื้อวัสดุครุภัณฑ์ให้เอื้อต่อการให้บริการ</li> <li>- ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ นิเทศควบคุมกำกับ</li> <li>- มีให้มีห้องรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะอยู่ที่ OPD</li> <li>- กระตุ้นให้ทุกหน่วยงานดักจับปัญหาที่จะนำไปสู่การร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนด</li> <li>- พัฒนาศักยภาพในการบันทึกข้อมูลใน Datacenter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งรายงานรับเรื่องร้องเรียนให้โรงพยาบาลชะอำทุกเดือน</li> <li>- ร่วมประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเครือข่าย</li> </ul>