

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง

๑.๑ ด้านระบบบริการ จำนวน ๑๐ ครั้ง/ประกอบด้วย

- ระบบบริการด้านการขอใบรับรองการเจ็บป่วยนอกเวลาราชการ จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนทางวาจา
- ระบบให้บริการคิวเจาะเลือด จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านตู้แสดงรับความคิดเห็น
- ระบบการนัดรับบริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านระบบออนไลน์(messenger)
- ระบบการส่งต่อผู้ป่วย จำนวน ๒ ครั้ง ผ่านตู้แสดงความคิดเห็นและผ่าน ๑๓๓๐
- ระบบการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น
- ข้อมูลผู้รับบริการรื้อไหล จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านทางวาจา
- ระบบการให้บริการ(การสื่อสาร) ขณะมีผู้ป่วยฉุกเฉินรับบริการ จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านระบบออนไลน์
- ระบบการให้บริการด้านทันตกรรม (คิวนัด/คิวรับบริการจำกัดในแต่ละวัน) จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านทางวาจา

- ระบบการเปิดตู้รับร้องเรียน จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านระบบบันทึกความเสี่ยง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทบทวนการออกใบรับรองการเจ็บป่วยนอกเวลาราชการ ในการชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการในกรณีดังกล่าว
- แจ้งงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบระบบคิวรับบริการ แก้ไข ระบบคิว เฝ้าระวังความเสี่ยงของระบบคิวทางห้องปฏิบัติการ
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจ ตรวจสอบระบบนัดในวันหยุดนักขัตฤกษ์ รวมถึงทางงานสารสนเทศ จัดการระบบให้มีการแจ้งเตือนผ่านหน้าจอรับบริการ
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนระบบการส่งต่อ รวมถึงศักยภาพการให้บริการของหน่วยงาน
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแนวทางการปกปิดข้อมูลรับบริการผู้ป่วย
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สื่อสาร กับผู้รับบริการที่รอ ขณะมีผู้ป่วยวิกฤต/ฉุกเฉิน กำลังให้บริการ
- ประสานกลุ่มงานทันตกรรม ในการบริหารจัดการ ระบบคิวนัด/คิวรับบริการทันตกรรม
- การมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการเปิดตู้/ตรวจสอบตู้รับร้องเรียน ในทุกวันพุธ ในวันเวลาราชการ ทุกจุดที่มีการติดตั้งตู้รับร้องเรียน

๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๔ ครั้ง ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ (การพูดจา น้ำเสียง สีหน้า) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้องเรียนผ่านระบบความเสี่ยง จำนวน ๑ ครั้ง
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ ด้านบริการทางการแพทย์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ ครั้ง (ให้บริการ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ)

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องเอกเรย์ ร้องเรียนผ่านระบบ ออนไลน์ (Messenger)
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Messenger)

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานของบุคลากรที่ถูกร้องเรียนเพื่อการกล่าวตักเตือน ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ในการให้บริการ
- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการความเสี่ยง ทบทวนสาเหตุแต่ละข้อร้องเรียน รวมถึงและหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนในแต่ละประเด็น

๑.๓ ข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อมจำนวน ๒ เรื่อง ๖ ครั้ง ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องความสะอาดของห้องน้ำอาคารเวชศาสตร์ จำนวน ๓ ครั้ง ผ่านตู้รับแสดงความคิดเห็น
- อุบัติการณ์ผู้ป่วยในได้รับบาดเจ็บ จากสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านระบบความเสี่ยงหน่วยงาน
- มีการให้อาหารสุนัข แมว ในโรงพยาบาล ๑ ครั้ง ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น
- มีการจอดรถขวางทางรับ-ส่งผู้ป่วย ๑ ครั้ง ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานที่ควบคุมกำกับเรื่องความสะอาด จุดดังกล่าว เพื่อปรับปรุง ดูแล รักษาความสะอาดรวมถึงฝ้าระวังดูแลจุดดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง

- คณะกรรมการด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับคณะกรรมการบ้านพัก ได้มีการทบทวน ทำมาตรการในการดำเนินการด้านสัตว์เลี้ยง และมีมาตรการเข้มงวด กรณีฝ่าฝืนหรือมีพฤติกรรมกรรมการให้อาหารสัตว์เลี้ยง และแนะนำผู้รับบริการ/ญาติผู้รับบริการ ในการป้องกัน ฝ้าระวัง การไม่ให้อาหาร สัตว์เลี้ยง

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๗ ครั้ง
- ระบบคิวรับบริการ	จำนวน ๑ ครั้ง
- ระบบการส่งต่อ	จำนวน ๑ ครั้ง
- ความสะอาดห้องน้ำ	จำนวน ๓ ครั้ง
- การให้อาหารสุนัข แมวในโรงพยาบาล	จำนวน ๑ ครั้ง
- การจอดรถในที่ห้ามจอด	จำนวน ๑ ครั้ง
๒. ผ่านทางวาจา	
- ระบบการออกใบรับรองการเจ็บป่วย	จำนวน ๑ ครั้ง
- ข้อมูลรับบริการรวดเร็ว	จำนวน ๑ ครั้ง
- ระบบการให้บริการด้านทันตกรรม(คิวนัด/คิวรับบริการ)	จำนวน ๑ ครั้ง
๓. ผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน ๑ ครั้ง
- พฤติกรรมบริการ	จำนวน ๑ ครั้ง

๔. ผ่าน ๑๓๓๐ สปสช.	จำนวน 0 ครั้ง
- ระบบการส่งต่อผู้ป่วย	จำนวน 0 ครั้ง
๕. ผ่านระบบออนไลน์ (Messenger, Line)	จำนวน ๖ ครั้ง
- พฤติกรรมบริการ	จำนวน ๔ ครั้ง
- ระบบนัดรับบริการ	จำนวน ๑ ครั้ง
- ระบบบริการ	จำนวน ๑ ครั้ง
๖. ผ่านระบบความเสี่ยงของหน่วยงาน	จำนวน ๓ ครั้ง
- ผู้ป่วยใน ได้รับบาดเจ็บ จากสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล	จำนวน ๑ ครั้ง
- การเปิดตู้รับร้องเรียน	จำนวน ๒ ครั้ง
รวมทุกช่องทาง	จำนวน ๒๐ ครั้ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง

แนวทางดำเนินการแก้ไข

- ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
 - ติดตั้งตู้รับร้องเรียน ให้สามารถมองเห็น เข้าถึงได้ง่าย
๒. ไม่มีชื่อสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
 - ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - นำข้อร้องเรียนมาตรวจสอบ/หาข้อเท็จจริง ตามที่มีผู้ร้องเรียน และหาแนวทางป้องกันเหตุเกิดซ้ำ
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม
 ๓. ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เช่น ระบบคิวรับบริการ ระบบการส่งต่อผู้ป่วย ทางทีมโรงพยาบาลโดยทีมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการ IM ดำเนินการแก้ไข และวางระบบการป้องกันความเสี่ยง
 ๔. ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ อาจต้องวิเคราะห์ว่าผู้ร้องเรียนมีความต้องการ/ประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไรรวมถึงการจัดระบบบริการอย่างไร/แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการอย่างไร ในการหาแนวทางการป้องกัน ด้านพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ เพื่อลดผลกระทบ/ลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นภายหลังรับบริการหรือในขณะรับบริการ

๕. ข้อร้องเรียน/อุบัติการณ์ ด้านสิ่งแวดล้อม กรณีด้านความสะอาดของห้องน้ำ ทางหน่วยงานได้มอบผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและเฝ้าระวังดูแลพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ส่วนกรณีด้านสัตว์เลี้ยง ทางทีมของหน่วยงานได้เฝ้าระวัง ป้องกัน การเกิดอุบัติการณ์ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บจากสัตว์เลี้ยง และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และแจ้งมาตรการ ทั้งผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย/บุคลากร ในกรณีให้อาหารสัตว์เลี้ยง รวมถึงการป้องกันจากการโดนสัตว์เลี้ยงทำร้าย การลดจำนวนสัตว์เลี้ยง การจัดสถานที่สำหรับสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ



(นางสาวชนิษฐา ทองเย็น)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นางสาวยุฑามาส วันดาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ