

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๗ เรื่อง

- ๑.๑ ด้านระบบบริการ จำนวน ๓ ครั้ง/ ประกอบด้วย
- ระบบบริการด้านการรับบริการทันตกรรม จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนด้วยวาจา
 - ระบบบริการด้านการรับบริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนด้วยวาจา
 - ระบบบริการด้านระบบคิวแลป ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างาน ทบทวนระบบบริการประเด็นร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข เช่น ทบทวนระบบคิว และการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ
 - ประชุมทีมงาน/คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน ด้านระบบบริการ
 - ปรับปรุงระบบบริการ ตามแนวทางจากการทบทวนของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
 - ดำเนินการตามแนวปฏิบัติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางกล้า
- ระบบบริการด้านสารสนเทศ

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙ ไม่พบข้อร้องเรียนด้านระบบบริการด้านสารสนเทศ

๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ครั้ง ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ(การให้ข้อมูล การพูดจา น้ำเสียง สีหน้า) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเฟสบุ๊ค ๒ ครั้ง ผ่านตัวร้องเรียน ๑ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานของบุคลากรที่ถูกร้องเรียนเพื่อการกล่าวตักเตือน ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
- ประชุมทีมงาน/คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน ด้านพฤติกรรมบริการ
- ทบทวนแนวทางการให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการ
- ดำเนินการตามแนวปฏิบัติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางกล้า

๑.๓ ด้านผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจาก/ผลกระทบจากการรักษาพยาบาล

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙ ไม่พบข้อร้องเรียนด้านผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจาก/ผลกระทบจากการรักษาพยาบาล

๑.๔ ข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อม

- การจราจรและเส้นทางเข้าออกในโรงพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งทีม ENV ทราบเพื่อทบทวนและหามาตรการแก้ไข
- ประกาศเน้นย้ำการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านการจราจรในโรงพยาบาล ห้ามจอดรถขวางทางเข้าออก บริเวณรับส่งผู้ป่วย และจุดจอดรถผู้พิการ ,การขับรถด้วยความระมัดระวังในบริเวณโรงพยาบาลโดยเฉพาะทางเข้าออก

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑. ผ่านตัวรับเรื่องร้องเรียน

- | | |
|----------------------------|---------------|
| — ระบบคิวรับบริการ | จำนวน - ครั้ง |
| — พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — ด้านสภาพแวดล้อม การจราจร | จำนวน ๑ ครั้ง |

๒. ผ่านทางวาจา

- | | |
|------------------------------------|---------------|
| — ระบบคิวทันตกรรม | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — ระบบด้านสารสนเทศในการให้บริการ | จำนวน - ครั้ง |

๓. ผ่านทางระบบโซเชียล เฟสบุค เพจโรงพยาบาลฯลฯ

- | | |
|------------------|---------------|
| — พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๒ ครั้ง |
| — ระบบคิวแลป | จำนวน ๑ ครั้ง |

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. ข้อร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่จะเข้ามาทางช่องทางโซเชียล ได้แก่ เฟสบุ๊คโรงพยาบาล เพจโรงพยาบาลหรือช่องทางเฟสบุ๊คส่วนตัวผู้ป่วยโดยเชื่อมโยงกับการร้องเรียนโรงพยาบาล

- เพื่อให้การแก้ไขข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการทันเวลา จึงได้ทบทวนคณะกรรมการและผู้รับและสื่อสารข้อร้องเรียนทางระบบโซเชียลโดยกำหนดให้แต่ละฝ่ายงานเข้าถึงข้อมูล Admin ระดับต่างๆ ได้แก่ HRD, หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล, ผู้รับผิดชอบแผนกบริการที่สำคัญ เช่น ทันตกรรม เวชศาสตร์ พิณฑู งานบริการปฐมภูมิและองค์กรรวม ฯลฯ
- ข้อร้องเรียนทุกช่องทางดำเนินการตามแนวปฏิบัติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางกล้า

๒. ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ อาจต้องวิเคราะห์ว่าผู้ร้องเรียนมีความต้องการ/ประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไร รวมถึงการจัดระบบบริการอย่างไร/แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อลดผลกระทบ/ลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นภายหลังรับบริการ



(นางสาวชนิษฐา ทองเย็น)
คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นางสาวยุทามาส วันดาว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า