

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)
โรงพยาบาลสันทราย

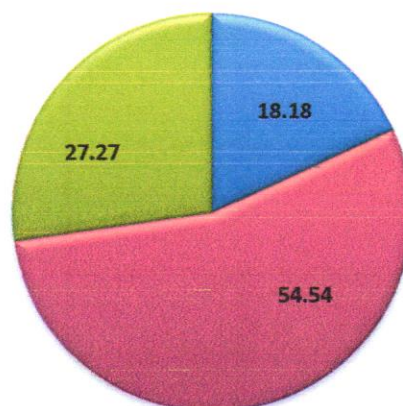
ตามที่โรงพยาบาลสันทราย ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยโรงพยาบาลจะต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงคุณสมบัติของประชาชน ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลสันทราย นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลสันทราย รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

ข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๑ เรื่อง จำแนกรายละเอียดดังนี้

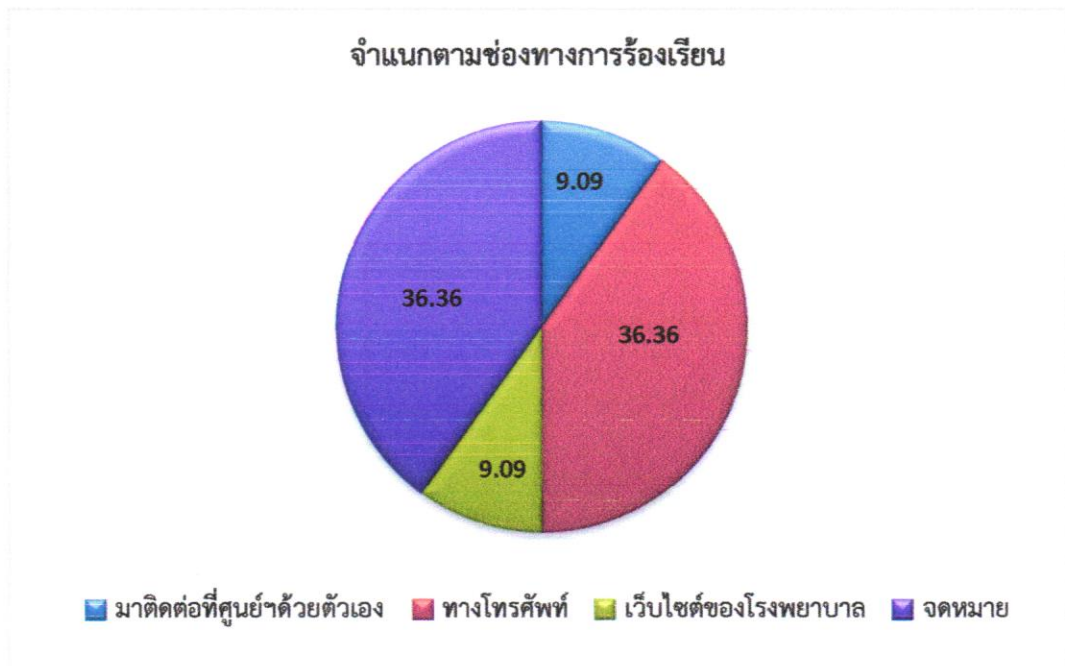
จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน			จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน		
ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑.ด้านคลินิก	๒	๑๘.๑๘	๑.มาติดต่อที่ศูนย์ฯด้วยตัวเอง	๑	๐๙.๐๙
๒.พฤติกรรมกรรมการบริการ	๖	๕๔.๕๔	๒.ทางโทรศัพท์	๔	๓๖.๓๖
๓.ระบบการให้บริการ	๓	๒๗.๒๗	๓.เว็บไซต์โรงพยาบาล/อีเมล	๑	๐๙.๐๙
			๔.จดหมาย	๔	๓๖.๓๖
รวม	๑๑	๑๐๐.๐๐	รวม	๑๑	๑๐๐.๐๐

จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน



■ ด้านคลินิก ■ พฤติกรรมกรรมการบริการ ■ ระบบการให้บริการ

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ รองลงมา คือ ระบบการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะโรงพยาบาลสันทาย และผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบ สัญลักษณ์ การติดป้ายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ แต่เนื่องจากผู้มารับบริการมาจากต่างอำเภอ และเป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้ผู้มารับบริการสับสน ไม่ทราบจุด บริการใหม่ รวมถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ทำให้คลาดเคลื่อนเกิดความไม่เข้าใจ และไป รับบริการตามจุดต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง อีกทั้งกระบวนการรักษาต้องไปตามขั้นตอนซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ทั้งนี้ จึงต้องทบทวนระบบการให้บริการในแต่ละสาขาเพื่อให้สามารถให้การรักษาได้อย่างรวดเร็ว



ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์และจดหมาย เนื่องจากสะดวกในการให้ข้อมูล มีส่วนน้อยที่ต้องการทราบผลการแก้ไข

ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสันทายวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมบริการ : โรงพยาบาลสันทายเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับ M๑ เป็นโรงพยาบาลฯ รับส่ง-ต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ อีก ๖ โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลวัดจันทร์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา , โรงพยาบาลสะเมิง,โรงพยาบาลพร้าว,โรงพยาบาลแม่แตง,โรงพยาบาลเชียงดาว และโรงพยาบาลเวียงแหง และโรงพยาบาลใกล้เคียง ทำให้มี ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีเตียงทั้งหมด ๒๓๐ เตียง และการขยายบริการเพิ่มขึ้น ตาม Service plan แต่บุคลากรทางการแพทย์และทางการพยาบาลไม่เพียงพอ เกิดการสื่อสารไม่ชัดเจน และให้บริการด้วยใบหน้าที่บึ้งตึง ให้ผู้รับบริการรอนาน ไม่ได้ข้อมูลการรักษาเพิ่มเติม บุคลากรทำงานหนักมีความเหนื่อยล้าจึงอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการ

ด้านระบบการให้บริการ : เนื่องจากโรงพยาบาลสันทาย ได้ย้ายจุดการปฏิบัติงานคือ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานห้องผ่าตัด หอผู้ป่วยวิกฤต ให้บริการจากอาคารเดิม มาเป็นอาคารอุบัติเหตุผู้ป่วยหนัก ไตเทียมและผ่าตัด ๓ ชั้น ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องบริบท และสอดคล้องกับการให้บริการ จากการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการและมาจากต่างอำเภอ ทำให้เกิดความสับสนในการมารับบริการ การใช้ระบบบัตรคิว การเดินไปจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง ห้องให้การรักษามีจำนวนมาก การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน ว่าให้ไปที่ไหน อย่างไร รวมถึงขั้นตอนการรักษา

ด้านการรักษา : เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมี ความซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามา เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ด้วยความที่เป็นเฉพาะทาง ประกอบกับการให้บริการ ผู้ป่วย จะต้องเป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิด ความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ จึงทำให้ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไปต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไป โรงพยาบาลสันทราญจะได้รับบริการที่ดีมี ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูง รวมถึงเวลาในการให้ข้อมูลมีจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลในการด้านการรักษาและเพียงพอ และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับ บริการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวก รวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่มากทำให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับปรุงพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานให้ปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงปฏิบัติงาน บนพื้นฐานของวิชาชีพ และมีการกำกับนิเทศอย่างต่อเนื่อง

๒. ทบทวนและวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการ ให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ทบทวนการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาการรอตรวจ

๔. ทบทวนระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด

๕. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงพักเที่ยง

๖. จัดทำป้ายแนะนำขั้นตอน สถานที่ ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจ ขั้นตอนและสามารถ เข้ารับบริการได้ถูกต้อง

๗. ปรับปรุงห้องต่าง ๆ ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด

๘. ในการเปลี่ยนแปลงและการขยายการให้บริการ บุคลากรมีภาระงานหนัก ผู้บริหารจึง ต้องให้ความสำคัญและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

๙. ทำแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงทางด้านกายภาพ โดยคณะกรรมการ อาชีวอนามัยความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินงาน

ด้านการจัดการข้อมูล: ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม ข้อมูล โดยจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางและกำหนดให้ผู้รับผิดชอบทุกช่องทางรายงานข้อมูลภายในระยะเวลา ที่กำหนด เพื่อป้องกันการตกหล่นและสะท้อนยอดร้องเรียนที่แท้จริง

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย บางเรื่อง ไม่ได้ถูกลงบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง จึงต้องมีแนวทางแก้ไข

ด้านบุคลากร: ทบทวนคู่มือมาตรฐานปฏิบัติงาน (SOP) และจัดอบรมแนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่แรกรับและบุคลากรใหม่ เพื่อให้สามารถแนะนำ ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน