



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย.....

ที่ ชม.๐๐๓๒.๓๐๑/.....วันที่.....๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓.....

เรื่อง...รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และขออนุญาต.....
.....เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสันทราย.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย

ตามที่โรงพยาบาลสันทราย ได้ดำเนินการตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยโรงพยาบาลฯ จะต้องแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า ค้ำคูณสมประโยชน์ภาครัฐและในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลสันทราย นั้น

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสันทราย ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดต่อไปนี้
ข้อร้องเรียนทั้งหมด ๒๕ เรื่อง จำแนกรายละเอียดดังนี้

| จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน | | | จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน | | |
|----------------------------|-----|--------|--|-----|--------|
| ประเภทข้อร้องเรียน | ราย | ร้อยละ | ช่องทางการร้องเรียน | ราย | ร้อยละ |
| ๑.ด้านคลินิก | ๓ | ๑๒ | ๑.มาติดต่อที่ศูนย์ฯด้วยตัวเอง | ๓ | ๑๒ |
| ๒.พฤติกรรมกรรมการบริการ | ๑๒ | ๔๘ | ๒.ทางโทรศัพท์ | ๑๖ | ๖๔ |
| ๓.ระบบการให้บริการ | ๑๐ | ๔๐ | ๓.เว็บไซต์โรงพยาบาล/อีเมล | ๑ | ๔ |
| | | | ๔.จดหมาย | ๓ | ๑๒ |
| | | | ๕.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | ๒ | ๘ |
| รวม | ๒๕ | ๑๐๐.๐๐ | รวม | ๒๕ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ สื่อสารไม่ชัดเจน และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้ผู้รับบริการรอนาน ไม่ได้ข้อมูลการรักษาเพิ่มเติม รongลงมา คือระบบการให้บริการ เนื่องจากโรงพยาบาลสันทราย ได้ย้ายสถานที่จุดให้บริการจากอาคารเดิม มาเป็นอาคารใหม่ คืออาคารผู้ป่วยนอก-อุบัติเหตุ ๕ ชั้น ทำให้ผู้มารับบริการสับสน ไม่ทราบจุดบริการใหม่ สถานการณ์ดำเนินการ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง ๒๕ เรื่องภายในระยะเวลาที่กำหนด และติดตามประเมินผลต่อปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสันทรายวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมบริการ : โรงพยาบาลสันทรายเป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ระดับ MI๒ ซึ่งต้องรับส่ง-ต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ อีก ๖ โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลวัดจันทร์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา , โรงพยาบาลสะเมิง,โรงพยาบาลพร้าว,โรงพยาบาลแม่แตง,โรงพยาบาลเชียงดาว และโรงพยาบาลเวียงแหง ทำให้มี ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีเตียงทั้งหมด ๑๖๘ เตียง และมีการขยายบริการเพิ่มขึ้น ตาม Service plan ทำให้บุคลากรทางการแพทย์และทางการพยาบาลไม่เพียงพอ สื่อสารไม่ชัดเจน และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้ผู้รับบริการรอนาน ไม่ได้ข้อมูลการรักษาเพิ่มเติม บุคลากรมีความเหนื่อยล้า จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการ

ด้านระบบการให้บริการ : เนื่องจากโรงพยาบาลสันทราย ได้ย้ายจุดการให้บริการจากอาคารเดิม มาเป็นอาคารผู้ป่วยนอก-อุบัติเหตุ ๕ ชั้น ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องบริบท และสอดคล้องกับการให้บริการ จากการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการและมาจากต่างอำเภอ ทำให้เกิดความสับสน ในการมารับบริการ รวมถึงขั้นตอนการรักษา

ด้านการรักษา : เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมี ความซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามา เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการให้บริการผู้ป่วย จะต้องเป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ จึงทำให้ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไปต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไป โรงพยาบาลสันทรายจะได้รับบริการที่ดีมี ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูงทุก รวมถึงเวลาในการให้ข้อมูลมีจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลในการด้านการรักษาและเพียงพอ และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับ บริการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวก รวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจ และความไม่พึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่มากทำให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับปรุงพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานให้ปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงปฏิบัติงาน บนพื้นฐานของวิชาชีพ และมีการกำกับนิเทศอย่างต่อเนื่อง

๒. ทบทวนและวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการ ให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ทบทวนการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาการรอตรวจ

๔. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและความแออัด

๕. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงพักเที่ยง

๖. จัดทำป้ายแนะนำขั้นตอน สถานที่ ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจ ขั้นตอนและสามารถ เข้ารับบริการได้ถูกต้อง

๗. ปรับปรุงบรรยากาศ ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด