

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รอบ ๖ เดือน ตัดยอดรายงานในวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
โรงพยาบาลสันทราย

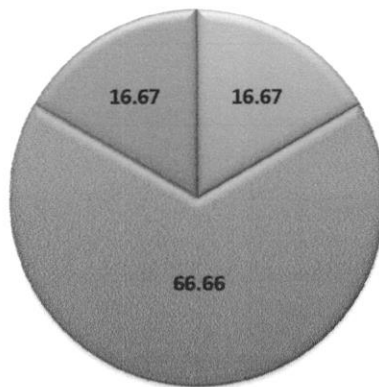
ตามที่โรงพยาบาลสันทราย ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยโรงพยาบาลจะต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า คำนึงทุนสมประโยชน์ภาครัฐ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

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลสันทราย รอบ ๖ เดือน ตัดยอดรายงาน ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

ข้อร้องเรียนทั้งหมด ๖ เรื่อง จำแนกรายละเอียดดังนี้

จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน			จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน		
ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑.ด้านคลินิก	๑	๑๖.๖๗	๑.มาติดต่อที่ศูนย์ฯด้วยตัวเอง	๑	๑๖.๖๗
๒.พฤติกรรมกรรมการบริการ	๔	๖๖.๖๖	๒.ทางโทรศัพท์	๓	๕๐
๓.ระบบการให้บริการ	๑	๑๖.๖๗	๓.เว็บไซต์โรงพยาบาล/อีเมล	๑	๑๖.๖๗
			๔.จดหมาย	๑	๑๖.๖๖
รวม	๖	๑๐๐.๐๐	รวม	๖	๑๐๐.๐๐

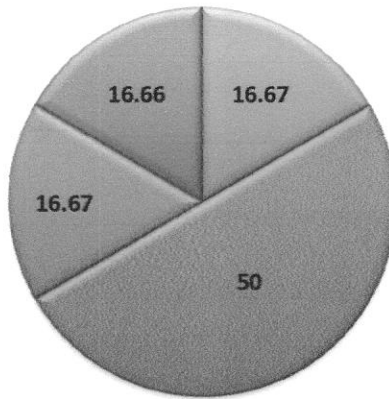
จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน



■ ด้านคลินิก ■ พฤติกรรมกรรมการบริการ ■ ระบบการให้บริการ

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ รองลงมา คือ ระบบการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะโรงพยาบาลสันทรายจะย้ายสถานที่จุดให้บริการจากอาคารเดิม มาเป็น อาคารใหม่ คืออาคารผู้ป่วยนอก-อุบัติเหตุ ๕ ชั้น และอาคารผู้ป่วยใน ๗ ชั้น ตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ แล้ว และ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบสัญลักษณ์ การติดป้ายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ แต่เนื่องจากผู้มารับบริการมาจากต่างอำเภอ และเป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้ผู้มารับบริการสับสน ไม่ทราบจุดบริการใหม่ รวมถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ทำให้คลาดเคลื่อนเกิดความไม่เข้าใจ และไปรับบริการตามจุดต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



■ มาติดต่อที่ศูนย์ฯด้วยตัวเอง ■ ทางโทรศัพท์ ■ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล ■ จดหมาย

ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ เนื่องจาก สะดวกในการให้ข้อมูลและสามารถคุยได้ดีกว่าเขียน มีส่วนน้อยที่ต้องการทราบผลการแก้ไข

ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสันทรายวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมบริการ : โรงพยาบาลสันทรายเป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ระดับ M๒ ซึ่งต้องรับส่ง-ต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ อีก ๖ โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลวัดจันทร์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา , โรงพยาบาลสะเมิง,โรงพยาบาลพร้าว,โรงพยาบาลแม่แตง,โรงพยาบาลเชียงดาว และโรงพยาบาลเวียงแหง ทำให้มี ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีเตียงทั้งหมด ๑๖๘ เตียง และมีการขยายบริการเพิ่มขึ้น ตาม Service plan แต่บุคลากรทางการแพทย์และทางการพยาบาลไม่เพียงพอ เกิดการสื่อสารไม่ชัดเจน และ ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้ผู้รับบริการรอนาน ไม่ได้ข้อมูลการรักษาเพิ่มเติม ประกอบกับสถานการณ์โควิด-๑๙ บุคลากรทำงานหนัก มีความเหนื่อยล้า จึงอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการ

ด้านระบบการให้บริการ : เนื่องจากโรงพยาบาลสันทราย ได้ย้ายจุดการให้บริการจาก อาคารเดิม มาเป็นอาคารผู้ป่วยนอก-อุบัติเหตุ ๕ ชั้น ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการเพื่อให้ สอดคล้องบริบท และสอดคล้องกับการให้บริการ จากการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการและมาจากต่างอำเภอ ทำให้เกิดความสับสน ในการมารับบริการ รวมถึงขั้นตอนการรักษา

ด้านการรักษา : เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมี ความซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามา เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ด้วยความที่เป็นเฉพาะทาง ประกอบกับการให้บริการ ผู้ป่วย จะต้องเป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิด ความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ จึงทำให้ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไปต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไป โรงพยาบาลสันทรายจะได้รับบริการที่ดีมี ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูง รวมถึงเวลาในการให้ข้อมูลมีจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลในการด้านการรักษาและเพียงพอ และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่ เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับ บริการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวกรวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่มากทำให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับปรุงพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานให้ปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงปฏิบัติงาน บนพื้นฐานของวิชาชีพ และมีการกำกับนิเทศอย่างต่อเนื่อง

๒. ทบทวนและวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการ ให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ทบทวนการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาการรอตรวจ

๔. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด

๕. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงพักเที่ยง

๖. จัดทำป้ายแนะนำขั้นตอน สถานที่ ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจ ขั้นตอนและสามารถ เข้ารับบริการได้ถูกต้อง

๗. ปรับปรุงห้องต่าง ๆ ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด

๘. ในสถานการณ์โควิด -๑๙ บุคลากรมีภาระงานหนัก เกิดความหวาดกลัว ผู้บริหารจึง ต้องให้ความสำคัญและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

๙. ทำแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาค่าความเสี่ยงทางด้านกายภาพ โดยคณะกรรมการ อาชีวอนามัยความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย บางเรื่อง ไม่ได้ถูกลงบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง จึงต้องมีแนวทางแก้ไข

- ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นผู้ติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ ช่องทางต่าง ๆ

- บุคลากรยังไม่ทราบขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการแนะนำ ให้กับผู้รับบริการ