

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง
 - ๑.๑ ด้านระบบบริการ จำนวน ๒ ครั้ง/ ประกอบด้วย
 - ระบบบริการด้านการรับบริการตรวจตา จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนด้วยวาจา
แนวทางการแก้ไข
 - แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตอบรับโทรศัพท์/การให้ข้อมูล ในการให้บริการเฉพาะรายการ
 - จัดทำแนวทางการปฏิบัติ/แนวทางการตอบรับโทรศัพท์/การให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการ
 - ระบบบริการด้านสารสนเทศ จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนด้วยวาจา
แนวทางการแก้ไข
 - แจ้งเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศในการดูแลระบบการให้บริการให้มีความเสถียร ดูแลระบบการเชื่อมต่อที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันระบบการให้บริการล่มขณะมีผู้รับบริการ
 - ๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ครั้ง ประกอบด้วย
 - ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ(การพูดจา น้ำเสียง สีหน้า) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผ่านทางโทรศัพท์ ๑ ครั้ง
แนวทางการแก้ไข
 - แจ้งหัวหน้างานของบุคลากรที่ถูกร้องเรียนเพื่อการกล่าวตักเตือน ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
 - ประชุมทีมงาน/คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ
 - ปรับปรุงระบบบริการ/จัดทำแนวทางปฏิบัติ โดยกรณีผู้ป่วยที่มีความเสี่ยง จะให้พบแพทย์ที่ให้บริการด้านที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ
 - ๑.๓ ด้านผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจาก/ผลกระทบจากการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง ประกอบด้วย
 - ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับการส่งต่อไปแผนกจักษุอย่างทันท่วงที ทั้งที่มาด้วยอาการทางตาหลายครั้ง ทำให้มีผลกระทบต่ออาการทางตามากขึ้น ผ่านการรับร้องเรียนทางวาจาและผ่านสำนักงานหลักประกันสุขภาพ (๑๓๓๐)
แนวทางการแก้ไข
 - ดำเนินการยื่น ม.๔๑ ให้ผู้รับบริการรายดังกล่าวที่ได้รับผลกระทบ
 - จัดทำแนวทางปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่มีโรคแทรก เพื่อการดูแลผู้ป่วยและลดภาวะรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยดังกล่าวได้

๒. ข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน - เรื่อง

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

- | | |
|------------------------------------|---------------|
| ๑. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน | จำนวน - ครั้ง |
| — ระบบคิวรับบริการ | จำนวน - ครั้ง |
| — พฤติกรรมบริการ | จำนวน - ครั้ง |
| ๒ ผ่านทางวาจา | จำนวน ๓ ครั้ง |
| — ระบบการตรวจตา | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — ระบบด้านสารสนเทศในการให้บริการ | จำนวน ๑ ครั้ง |
| ๓ ผ่านทางโทรศัพท์ | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๑ ครั้ง |

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. ขอร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ขอร้องเรียนน้อยลง
แนวทางดำเนินการแก้ไข
 - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
๒. ไม่มีชื่อสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
 - ทำแบบฟอร์มขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับขอร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับขอร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม
๓. ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบ/ได้รับความเสียหายต่อผู้รับบริการ ต้องดำเนินการยื่น ม.๔๑ ให้ผู้รับบริการโดยไม่ได้พิสูจน์ถูกผิด ภายในระยะเวลากำหนด/สิ้นสุดการรักษา
๔. ขอร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ อาจต้องวิเคราะห์ว่าผู้ร้องเรียนมีความต้องการ/ประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไร รวมถึงการจัดระบบบริการอย่างไร/แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อลดผลกระทบ/ลดขอร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นภายหลังรับบริการ



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ (ให้บริการ ณ บ้านผู้ร้องเรียน)

ความเป็นมาข้อร้องเรียน : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ผู้รับบริการร้องเรียนผ่าน สปสช. ๑๓๓๐ โดยแจ้งว่าผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการด้วยอาการตาพร่ามัวมาหลายครั้งแล้ว แต่ทางโรงพยาบาลไม่ส่งตัวไปยังโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อพบจักษุแพทย์ และทางโรงพยาบาลแจ้งว่าจะติดต่อกลับเพื่อนัดตรวจตา ผ่านไป ๓ เดือนแต่ยังไม่ติดต่อกลับ จึงย้ายสิทธิ์ไปอีกโรงพยาบาลเพื่อเข้ารับการรักษาด้านจักษุ และได้รับการรักษาด้วยเลเซอร์ และนัดติดตามอาการภายหลังรับการรักษาในวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ และ ในวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖ ที่มารับใบส่งตัว ทางโรงพยาบาลยังส่งไปแผนกอายุรกรรมแทนที่จะส่งไปแผนกจักษุ จึงลงพื้นที่เพื่อขอทราบข้อมูล

ตอบข้อร้องเรียน (๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๔:๔๕ น.)

ผู้ให้บริการ : สวัสดีครับคุณ XXX ตามที่ได้แจ้งข้อร้องเรียนกับ ๑๓๓๐ เกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลบางกล้า ผมชื่อ XXX XXXX เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางกล้า ไม่ทราบว่าความเป็นมาเป็นอย่างไรครับ

ผู้รับบริการ : สะดวกค่ะ ได้ค่ะ ขอใช้คำแทนตัวเองว่า น้องนะค่ะ

ผู้ให้บริการ : ครับได้ครับ ก่อนอื่น ทางโรงพยาบาลต้องขอแสดงความเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครับ พอที่จะเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้มั้ยครับ ว่าเกิดขึ้นอย่างไร เพื่อมีอะไรทางเราจะได้แก้ไขปรับปรุงเพื่อบริการที่ดีขึ้นได้ครับ

ผู้รับบริการ : ค่ะ เหตุการณ์เป็นแบบนี้ค่ะ น้องไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลบางกล้าหลายครั้งแล้ว ด้วยอาการตาพร่ามัว หลังจากทานยาเบาหวานจากหัดใหญ่ และไปรักษาต่อที่บางกล้า แพทย์ได้ตรวจ วัดสายตาแต่น้องก็อาการยังพร่ามัว และทางโรงพยาบาลแจ้งว่าจะติดต่อกลับเพื่อการตรวจตา แต่ก็ไม่ได้ติดต่อกลับ

ผู้ให้บริการ : ติดต่อกลับด้านไหนอย่างไรครับ แผนกไหนพอจะแจ้งได้มั้ยครับ

ผู้รับบริการ : แผนกผู้ป่วยนอกที่น้องไปรักษา ในเดือนตุลาคม ๖๖ สามารถไปดูประวัติของโรงพยาบาลได้เลย

ผู้ให้บริการ : ได้ครับ เดี่ยวทางผมจะเข้าไปตรวจสอบตรงนี้ให้ครับ

ผู้รับบริการ : ค่ะ ถึงอีกเรื่องค่ะ น้องไปรับใบส่งตัว น้องอยากไปแผนกตา แต่เค้าส่งไปแผนกอายุรกรรมแล้วอายุรกรรม ให้ไปติดต่อแผนกตาเอง น้องก็ไปติดต่อ เค้าว่า ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จึงจะได้ตรวจน้องไม่ไหว น้องตาดูไม่ชัด น้องเลยติดต่อโรงพยาบาลสงขลาเอง เค้าก็บอกว่าไปรับบริการได้เลย ในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้ให้บริการ : ครับ ตรงนี้อาจบอกว่า อะไรครับ

ผู้รับบริการ : จริงๆ นั้น เค้าน่าจะติดต่อให้ ไม่ใช่ให้ผู้รับบริการติดต่อเอง เค้าจะประเมินภาวะของตาน่ะว่า แรงต้วนไม่ต้วน เพราะเค้าก็เห็นอยู่แล้วว่าตาน้องเป็นอย่างไร

ผู้ให้บริการ : ครับ เข้าใจครับ ว่าตอนนี้ ความรู้สึกเป็นอย่างไร และถ้อยคำยังโชคดี ที่มีคิว ณ โรงพยาบาล สงขลา

ผู้รับบริการ : นั้นแหละ น้องก็ว่าอย่างนั้น และตอนนี้ โรงพยาบาลสงขลาเค้ารักษาดีเลเซอร์ให้เรียบร้อยแล้ว หมอก็พูดจาดี หมอว่าตಿನะยังไม่รุนแรงเท่าไร

ผู้ให้บริการ : ครับ เค้านัดติดตามหลังเลเซอร์มั้ยครับ

ผู้รับบริการ : เค้านัดค่ะ วันที่ ๓ มกราคม ๖๗ นี้ เค้าว่านอกจากดูผลการเลเซอร์แล้ว จะฉีดยาเข้าวุ้นตาด้วย น้องกลัว น้องไม่เคยทำ ไม่รู้เจ็บมั้ย

ผู้ให้บริการ : ตรงนี้ ไม่ต้องกังวลนะ โดยปกติทางโรงพยาบาลจะมีการหยอดยาชาให้ก่อน หรือยาอื่นๆ ที่ทางหมอตา แนะนำ ตรงนี้ผมให้กำลังใจในการรักษาครั้งนี้ สู้ๆ นะ อย่างไรก็ตามเพื่อผลจากการรักษาครั้งนี้ จะได้ให้มองเห็นเหมือนเดิมหรือใกล้เคียงของเดิมก็ยังมี โอเคนะ

ผู้รับบริการ : ได้ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

ผู้ให้บริการ : พรงนี้ ทางหมอโรงพยาบาลสงขลาเค้าแนะนำอย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการ : เค้าว่า อย่าไปคนเดียว อย่าขับรถไปคนเดียวเพราะว่า หลังฉีดยาเข้าวุ้นตา ระยะแรกอาจทำให้ ตายังพร่าอยู่ ควรพาผู้ดูแลไปด้วย น้องว่าคิดเดียวค่อยชวนญาติไปสักคน

ผู้ให้บริการ : หลังจากพรงนี้ ทางผมจะประสานโทรมาหาอีกทีนะ คาดว่าประมาณ วันศุกร์นี้

ผู้รับบริการ : ได้ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ สิบบอกว่า ตั้งแต่น้องเข้ารับการรักษา จนถึงตอนนี้ น้องไม่ได้ทำงานเลย ผ้าที่ จะตัดให้ลูกค้า น้องคืนหมดเลย เพราะน้องมองไม่เห็นเวลาเย็บผ้า

ผู้ให้บริการ : ได้ครับ ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลนะครับ ข้อมูลตรงนี้ทางโรงพยาบาลจะนำไปพิจารณาขึ้นเรื่อง ช่วยเหลือเบื้องต้นให้ และเมื่อมีข้อมูลที่ต้องสอบถามเพิ่มเติม ขอติดต่อผ่านโทรศัพท์นะคะ

ผู้รับบริการ : ได้ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ

ผู้ให้บริการ : ครับ สวัสดีครับ


(นายปิยะ ชูบัวทอง)
นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ