

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 22 กุมภาพันธ์ 2564

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 2 เรื่อง แบ่งเป็น

1.1 ด้านบริการ	จำนวน	4	เรื่อง/ ประกอบด้วย
● มาตรฐานระบบบริการ	จำนวน	1	ครั้ง
— ระบบการออกใบแจ้งเกิด	จำนวน	1	ครั้ง
● พฤติกรรมบริการ(ด้านการสื่อสาร) จำนวน	2	ครั้ง	
— การให้บริการใบส่งตัว	1	ครั้ง	
— การให้บริการด้านการจองรถ	1	ครั้ง	
● ระบบการจราจร(การจองรถสำหรับผู้รับบริการพิเศษ) จำนวน	1	ครั้ง	
— การจองรถในที่จอดรถฉุกเฉิน/ที่จอดรถผู้พิการ	1	ครั้ง	
● ระบบคิวบริการ	จำนวน	1	ครั้ง
— ระบบคิวรับบริการทันตกรรม	1	ครั้ง	

แนวทางการแก้ไข

- ด้านมาตรฐานระบบบริการระบบการออกใบแจ้งเกิด ได้ประสานยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมในการออกใบแจ้งเกิด รวมถึงตรวจสอบระบบการใช้งานเป็นระยะ
- ด้านพฤติกรรมบริการสื่อสาร ได้ประสานไปยังหัวหน้าฝ่ายของเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมด้านการสื่อสาร ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการในการให้บริการ
- ด้านระบบการจองรถสำหรับผู้รับบริการพิเศษ ทางหน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อโซเชียล และการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ในการละเว้นการจองรถในที่จอดรถฉุกเฉิน/ที่จอดรถผู้พิการ ซึ่งที่จอดรถดังกล่าวสำหรับผู้รับบริการพิเศษเท่านั้น

1.2 ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 1 เรื่อง/1ครั้ง ประกอบด้วย

- มีสัตว์เลี้ยง(แมว)บริเวณ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 1 ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- ทางทีมงานสิ่งแวดล้อมได้ประชุมในการดำเนินการจัดทำที่อาศัยของสัตว์ และสามารถให้อาหารในสถานที่ที่จัดไว้ให้ได้ และประกาศห้ามนำสัตว์เลี้ยงมาทิ้งในเขตโรงพยาบาล

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

1. สื่อ Social	จำนวน 3 เรื่อง
— Facebook (การให้บริการการจอดรถ)	จำนวน 1 ครั้ง
— LINE(สัตว์เลี้ยง)	จำนวน 1 ครั้ง
— ระบบคิวบริการทันตกรรม	จำนวน 1 ครั้ง
2. ผ่านระบบโทรศัพท์	จำนวน 1 ครั้ง
— พฤติกรรมการบริการการออกไปส่งตัว	จำนวน 1 ครั้ง
3. ร้องเรียนด้วยวาจาขณะรับบริการ	จำนวน 2 ครั้ง
— การจอดรถที่จอดรถฉุกเฉิน/ผู้พิการ	จำนวน 1 ครั้ง
— การออกไปรับรองการเกิด	จำนวน 1 ครั้ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ
แนวทางดำเนินการแก้ไข
 - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพื่อขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
2. ผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในบางเรื่อง พบว่ายังเกิดความล่าช้า เกิน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล
แนวทางดำเนินการแก้ไข
 - กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในรับเรื่องร้องเรียน และ เปิดตู้รับข้อเสนอแนะ ทุกวันพุธ พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป

- กรณีหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องข้อร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการสอบสวนหาสาเหตุ พร้อมดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้ประสานเพื่อประชุมผ่านคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
 - กรณีเป็นข้อร้องเรียนผ่านระบบ Social ให้งานประกันสุขภาพรับผิดชอบในการเข้าไปตรวจสอบข้อมูลพร้อมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด
 - ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนำเสนอข้อเรียนและแนวทางแก้ไขในการประชุม 3R/ประชุมคณะกรรมการบริหาร ทุกเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
3. ไม่มีชื่อสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
- ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุตพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ