



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๙๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๓
 ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒/๒๖๕๔ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔
 เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๔
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ โรงพยาบาลบางกล้า ได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการ
 การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมา
 ด้วยนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ขอเสนอรายงานดังกล่าว เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ
๒. อนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
WWW.bangklamhospital.go.th/ita

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชুবัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th หรือ สื่อ
 อื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชুবัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

ผลการพิจารณา () อนุมัติ () ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 2 เรื่อง แบ่งเป็น

- | | | | |
|---|-------|---|--------------------|
| 1.1 ด้านบริการ | จำนวน | 6 | เรื่อง/ ประกอบด้วย |
| ● มาตรฐานระบบบริการ | จำนวน | 2 | ครั้ง |
| — ระบบการออกใบแจ้งเกิด | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| — ระบบการให้บริการด้านรักษาพยาบาล | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| ● พฤติกรรมบริการ(ด้านการสื่อสาร) | จำนวน | 4 | ครั้ง |
| — การให้บริการใบส่งตัว | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| — การให้บริการด้านการจอดรถ | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| — การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล | จำนวน | 2 | ครั้ง |
| ● ระบบการจราจร(การจอดรถสำหรับผู้รับบริการพิเศษ) | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| — การจอดรถในที่จอดรถฉุกเฉิน/ที่จอดรถผู้พิการ | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| ● ระบบคิวบริการ | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| — ระบบคิวรับบริการทันตกรรม | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| ● ระบบการนัด | จำนวน | 2 | ครั้ง |
| — ระบบการนัดรับวัคซีนป้องกันโควิด-19 | จำนวน | 2 | ครั้ง |
| ● ระบบให้บริการด้านวัคซีนโควิด-19 | จำนวน | 1 | ครั้ง |
| — การไม่รับโทรศัพท์การบริการวัคซีนโควิด-19 | จำนวน | 1 | ครั้ง |

แนวทางการแก้ไข

- ด้านมาตรฐานระบบบริการระบบการออกใบแจ้งเกิด ได้ประสานยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมในการออกใบแจ้งเกิด รวมถึงตรวจสอบระบบการใช้งานเป็นระยะ
- ระบบการให้บริการด้านรักษาพยาบาล ได้ดำเนินการประสานยังสำนักงานหลักประกันสุขภาพ ด้านมาตรฐานรักษาพยาบาล เพื่อประสานไปยังผู้รับบริการในมาตรฐานบริการที่ได้รับ
- ด้านพฤติกรรมบริการสื่อสาร ได้ประสานไปยังหัวหน้าฝ่ายของเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมด้านการสื่อสาร ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการในการให้บริการ
- ด้านระบบการจอดรถสำหรับผู้รับบริการพิเศษ ทางหน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อโซเชียล และการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ในการระงับการจอดรถในที่จอดรถฉุกเฉิน/ที่จอดรถผู้พิการ ซึ่งที่จอดรถดังกล่าวสำหรับผู้รับบริการพิเศษเท่านั้น

- ด้านระบบคิวบริการด้านทันตกรรม ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันปรับปรุงการรับคิวบริการด้านทันตกรรม เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีช่องทางเลือก เช่น การหยิบคิวประจำวัน/การนัดหมายกรณีไม่มีคิวประจำวัน
- ด้านระบบการนัดหมายด้านวัคซีนป้องกันโควิด-19 ทางหน่วยงานได้นำเรื่องดังกล่าวเข้าคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และมีแนวทางให้ในการให้บริการเช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ และหรือการติดต่อผ่านช่องทางอื่นๆ
- ด้านบริการด้านวัคซีนโควิด-19 เรื่องการไม่รับโทรศัพท์ในหมายเลขที่ได้ให้เพื่อติดต่อดำเนินการโดยมอบหมายให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาในวันเวลาราชการ กรณีผู้รับผิดชอบหลักติดภารกิจ ให้จัดหาผู้รับผิดชอบรองดำเนินการให้บริการต่อไป

1.2 ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 1 เรื่อง/1ครั้ง ประกอบด้วย

- มีสัตว์เลี้ยง(แมว)บริเวณ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 1 ครั้ง
- แนวทางการแก้ไข
- ทางทีมงานสิ่งแวดล้อมได้ประชุมในการดำเนินการจัดทำที่อาศัยของสัตว์ และสามารถให้อาหารในสถานที่ที่จัดไว้ให้ได้ และประกาศห้ามนำสัตว์เลี้ยงมาทั้งในเขตโรงพยาบาล
 - ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม มีมาตรการการเฝ้าระวังสัตว์เลี้ยง ที่มาอาศัยในพื้นที่โรงพยาบาล โดยสามารถแจ้งผ่านระบบความเสี่ยงของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการควบคุมป้องกันสัตว์เลี้ยงเข้ามาอาศัยในเขตโรงพยาบาล

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

- | | |
|---|----------------|
| 1. สื่อSocial | จำนวน 4 เรื่อง |
| — Facebook (การให้บริการการจอดรถ) | จำนวน 1 ครั้ง |
| — LINE(สัตว์เลี้ยง) | จำนวน 1 ครั้ง |
| — ระบบคิวบริการทันตกรรม | จำนวน 1 ครั้ง |
| — (หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาล) พฤติกรรมด้านการให้บริการรักษาพยาบาล | จำนวน 1 ครั้ง |
| 2. ผ่านระบบโทรศัพท์ | จำนวน 5 ครั้ง |
| — พฤติกรรมบริการการออกไปส่งตัว | จำนวน 1 ครั้ง |
| — ระบบการนัดหมายวัคซีนโควิด-19 | จำนวน 4 ครั้ง |
| 3. ร้องเรียนด้วยวาจาขณะรับบริการ | จำนวน 2 ครั้ง |
| — การจอดรถที่จอดรถฉุกเฉิน/ผู้พิการ | จำนวน 1 ครั้ง |
| — การออกไปรับรองการเกิด | จำนวน 1 ครั้ง |

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง 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 เพื่อตอบกลับตามช่องทางที่เหมาะสม
4. ข้อร้องเรียนใหม่ที่เกิดขึ้น พบว่ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการวัคซีน-โควิด ซึ่งเป็นช่วงที่ให้บริการจนถึงปัจจุบัน และมีข้อมูลด้านวัคซีนใหม่ตลอด ให้เฝ้าระวัง และเตรียมข้อมูลเพื่อตอบกลับ



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า