

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 31 สิงหาคม 2565

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 1 เรื่อง

1.1 ด้านบริการ จำนวน 5 เรื่อง/ 7 ครั้ง ประกอบด้วย

- ระบบการให้ข้อมูลวัคซีนโควิด-19 ผ่านระบบโทรศัพท์ จำนวน 1 ครั้ง
- ระบบการให้บริการ จุดบริการ โครระบบทางเดินหายใจ (ARI) จำนวน 1 ครั้ง
- ระบบการรับใบรับรองแพทย์ จำนวน 1 ครั้ง
- การจัดลำดับคิวรับบริการ ณ หน้าห้องตรวจ จำนวน 1 ครั้ง
- พฤติกรรมการให้บริการ ณ ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำนวน 2 ครั้ง
- พฤติกรรมการให้บริการ ณ จุดบริการ โครระบบทางเดินหายใจ (ARI) จำนวน 1 ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้รับสาย ให้แจ้งหมายเลขที่ติดต่อเรื่องวัคซีนโดยเฉพาะ เนื่องจากข้อมูลด้านวัคซีนโควิด-19 เป็นข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง
- กรณี โทรติดต่อหมายเลขเรื่องวัคซีนแล้ว ไม่มีผู้รับสาย ให้คำแนะนำว่า จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับตามเบอร์ที่ติดต่อเข้ามา ภายในวันนั้น ซึ่งในช่วงนั้นเจ้าหน้าที่อาจติดภารกิจอื่นอยู่ที่ไม่สามารถรับสายได้
- ทบทวนระบบการให้บริการ ณ จุด ARI และระบบ การรับใบรับรองแพทย์
- ทบทวนระบบการจัดลำดับคิวบริการในการเข้ารับบริการในห้องตรวจแพทย์
- แจ้งหัวหน้างานทุกหน่วยงานในการป้องกันการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกิดอุบัติเหตุซ้ำ

1.2 ด้านสภาพแวดล้อม

ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2564 – 31 สิงหาคม 2565

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

1. ผ่านระบบโทรศัพท์ จำนวน 5 ครั้ง
 - ระบบการให้ข้อมูลวัคซีนโควิด-19 จำนวน 1 ครั้ง
 - การจัดลำดับคิวบริการหน้าห้องตรวจ จำนวน 1 ครั้ง
 - การรับใบรับรองแพทย์ จำนวน 1 ครั้ง
 - การรับบริการ ณ คลินิกบริการโรคระบบทางเดินหายใจ จำนวน 1 ครั้ง
 - พฤติกรรมบริการของ จนท.จุดบริการ โรคระบบทางเดินหายใจ (ARI) จำนวน 1 ครั้ง
2. ผ่านระบบโซเชียลเน็ตเวิร์ค(chat ผ่าน ระบบ messenger) จำนวน 2 ครั้ง
 - พฤติกรรมบริการของ จนท. ณ ห้องฉุกเฉิน จำนวน 2 ครั้ง

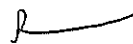
จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง
แนวทางดำเนินการแก้ไข
 - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
2. ไม่มีข้อมูล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
 - ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ –สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม



(นายปิยะ ชুবวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า