



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลตระการพิพิธผล

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑.๑๑/๑๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธผล

ตามที่ โรงพยาบาลตระการพิพิธผล ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการ/การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพิพิธผล ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - สิงหาคม ๒๕๖๘ ได้รับรายงาน/ข้อร้องเรียน ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้ ดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ด้านระบบบริการ จำนวน 6 เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียน จากภายนอกหน่วยงาน จำนวน 3 เรื่อง

ทั้งนี้ ขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตระการพิพิธผล เพื่อให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวทัศนีย์ วงศิริ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการทีมบริหารความเสี่ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธผล

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาววราทิพย์ ศรีทอง)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

ผู้จัดการความเสี่ยง

(นางสาวจุไรรัตน์ ทุมนันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธผล

งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพืชผล ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ภายในหน่วยงาน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2567 – สิงหาคม 2568 ได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ด้านระบบบริการ จำนวน 9 เรื่อง

1.ลักษณะปัญหาที่พบจากเรื่องร้องเรียนทั้ง 9 เรื่อง คือ

- 1.ความไม่พอใจในระบบการนัดหมายและบริการทางการแพทย์
 - การนัดเจาะเลือดในวันถัดไป หรือการจัดคิวตรวจที่ผู้รับบริการมองว่ายุ่งยาก
- 2.การสื่อสารและการให้ข้อมูลกับผู้ป่วย/ญาติ
 - การตอบคำถามหรืออธิบายขั้นตอนบริการยังไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
 - กรณีมีการพูดคุยในสื่อออนไลน์ที่ผู้ชมมองว่าไม่เหมาะสม
- 3.พฤติกรรมบุคลากร
 - มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการพูดจาไม่สุภาพหรือท่าทีที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ
- 4.เหตุการณ์เฉพาะหน้า
 - เหตุการณ์ที่เกิดจากสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ผู้ป่วย/ญาติรู้สึกไม่ได้รับความใส่ใจเพียงพอ

2.อุปสรรคในการแก้ไข

- 1.ข้อจำกัดด้านบุคลากรและเวรงาน: บุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้การให้บริการบางช่วงเวลาล่าช้า
- 2.ภาระงานสูง: งานบริการและงานเอกสารจำนวนมากทำให้การสื่อสารกับผู้ป่วยไม่ทั่วถึง
- 3.ระบบการจัดคิวและนัดหมายยังไม่ยืดหยุ่น: ไม่สามารถปรับตามสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันที
- 4.การใช้ช่องทางออนไลน์: อาจไม่มีการกำกับดูแลข้อความหรือการโต้ตอบที่เหมาะสมทุกครั้ง
- 5.ขาดการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบเชิงระบบ: อาจมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ไม่ได้สรุปเป็นมาตรการป้องกันซ้ำ

3. แนวทางแก้ไข

ระยะสั้น

- 1.อบรมบุคลากรด้านการสื่อสารเชิงบวกและการจัดการข้อร้องเรียน
 - เน้นการใช้ภาษาที่สุภาพ ให้ข้อมูลครบถ้วน
- 2.ปรับขั้นตอนการนัดหมาย/ตรวจรักษา
 - พิจารณาเปิดช่องทางนัดออนไลน์หรือนัดแบบ Fast Track สำหรับบางกลุ่มผู้ป่วย
- 3.กำหนดผู้ประสานงานรับข้อร้องเรียน
 - ผู้รับผิดชอบชัดเจนในแต่ละเวรเพื่อบันทึกและรายงานเรื่องร้องเรียนทันที

ระยะยาว

- 1.พัฒนาระบบติดตามข้อร้องเรียนเชิงวิเคราะห์
 - ทำสถิติ แยกตามหมวด และประชุมทบทวนทุกไตรมาส

2. ปรับระบบบริหารบุคลากร

-วางแผนเวรและกำลังคนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก

3. สร้างมาตรการควบคุมการสื่อสารออนไลน์

-จัดทำคู่มือและอบรมการตอบสนองต่อความคิดเห็น/ข้อความในสื่อสาธารณะ

4. เผยแพร่ผลการปรับปรุงจากข้อร้องเรียนต่อบุคลากรและสาธารณะ

-เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่ามีการแก้ไขจริงและป้องกันซ้ำ

(นางสาวทัศนีย์ วงศิริ) เลขานุการ

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพืชผล
เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาววราทิพย์ ศรีทอง)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

ผู้จัดการความเสี่ยง

(นางสาวจุไรรัตน์ ทุมนันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพืชผล