



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแหลมสิงห์ โทร. ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๐๐ - ๑ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๐๗๙๐ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน)
และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

ตามที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้ดำเนินงานศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนและช่องทางการร้องเรียน รวมถึงการบริหารจัดการไว้แล้ว นั้น

คณะทำงานการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมสิงห์ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ต่อไป

(นางจินตนา ใจมัน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คณะทำงานการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายณัฐกาญจน์ วิเศษฤทธิ์)

นายแพทย์ชำนาญการรักษากายในตำแหน่ง

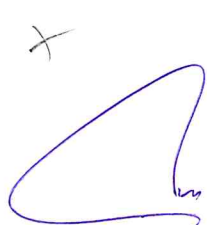
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียน
การทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

๑. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ และข้อร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ปรากฏว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ จำนวน ๖ ครั้ง และ
ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต รายละเอียดตามตารางสรุปผลดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)		หมายเหตุ
	เรื่องการ ให้บริการ	เรื่องการ ทุจริต	เรื่องการ ให้บริการ	เรื่องการ ทุจริต	เรื่องการ ให้บริการ	เรื่องการ ทุจริต	
ตุลาคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
มกราคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	

๒. สรุปการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. โรงพยาบาล ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการ ให้บริการทางโทรศัพท์ จากสำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง เนื่องจาก ผู้รับบริการได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน สสข. โทร ๑๓๓๐ และสำนักงานหลักประกัน สุขภาพฯ จึงได้รายงานเหตุการณ์ให้กับ โรงพยาบาลแหลมสิงห์ทราบ เพื่อนำข้อมูลไป ปรับปรุงการให้บริการ รายละเอียดคือ ผู้ป่วยเข้า รับบริการตรวจรักษาตามนัดหมาย วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น. และได้ นั่งรอรับบริการเป็นระยะเวลานานกว่าได้รับการ ตรวจรักษาจากแพทย์ และพยาบาล โดยที่ ผู้รับบริการแจ้งร้องเรียนในภาพรวมของระบบการ ให้บริการผู้ป่วยนอก	- ในปัจจุบันอัตรากำลังของบุคลากรการแพทย์ ด้านการตรวจรักษามีจำนวนน้อยกว่ากรอบ อัตราค่าจ้างของหน่วยบริการ และภารกิจการลง พื้นที่ด้านสุขภาพ จึงต้องแบ่งบุคลากรออกไป ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานการ บริการผู้ป่วยนอกในช่วงเวลาที่อัตราค่าจ้างในวัน นั้น มาปฏิบัติงานไม่เต็มจำนวน อาจทำให้เพิ่ม ระยะเวลารอคอยของผู้ป่วย	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - คณะทำงานขับเคลื่อนการ สื่อสารสาธารณะและสังคม (Care D+Team) และ คณะกรรมการใกล้เคียงและ จัดการข้อร้องเรียน ของ โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้หารือ และแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องด้าน การบริการผู้ป่วยนอก ตั้งแต่จุด คัดกรอง งานเวชระเบียน งาน ผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยา และห้อง ชำระเงิน เน้นย้ำกระบวนการ ต่างๆ ให้เป็นไปตาม Flow chart ปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อลด ระยะเวลารอคอย และหาก ปริมาณคนไข้ในวันนั้นมีจำนวน มากกว่าปกติ อาจจะมีการ บริหารจัดการบุคลากรภายใน รพ. ให้มาช่วยปฏิบัติงานในจุด บริการผู้ป่วยนอกชั่วคราว
๒. ได้รับแจ้งร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของ โรงพยาบาล เกี่ยวกับการเข้ารับบริการรักษาที่ อาคารผู้ป่วยนอก ในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๘ ประมาณเวลา ๑๔.๓๐ น. นั่งรอคอยตามระบบการ รักษาจนถึงเวลา ๑๖.๐๐ น. ซึ่งมีระยะเวลาคอย ค่อนข้างยาวนาน จึงขอให้โรงพยาบาลช่วย ดำเนินการพิจารณาหรือวางมาตรการที่ช่วยให้ คนไข้ได้รับการบริการได้รวดเร็วขึ้น	- ในช่วงเวลาบ่าย จุดบริการผู้ป่วยนอก อาจจะมี ผู้รับบริการไม่หนาแน่นเท่ากับในช่วงเวลาเช้า ซึ่ง ในบางวันที่จำนวนผู้ป่วยในช่วงเช้านั้นค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่จะมีการให้บริการต่อเนื่อง จึงอาจส่ง กระทบกับระยะเวลาคอยของผู้ป่วยที่เข้ารับ บริการในช่วงบ่าย	
๓. ได้รับแจ้งคำแนะนำผ่านทางกล่องรับข้อคิดเห็น การให้บริการ โดยให้เพิ่มจำนวนแพทย์ออกตรวจ ผู้ป่วยนอก เนื่องจากปัจจุบันแพทย์ยังมีไม่เพียงพอ สำหรับวันที่มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเป็นจำนวนมาก ในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗	- ในปัจจุบันอัตราค่าจ้างของแพทย์ด้านจำนวน น้อยกว่ากรอบอัตราค่าจ้างของหน่วยบริการ และ มีภารกิจการลงพื้นที่ด้านสุขภาพ จึงต้องแบ่ง บุคลากรออกไปปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอาจส่งผลให้การ ปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยนอกในช่วงเวลาที่ อัตราค่าจ้างในวันนั้น มาปฏิบัติงานไม่เต็มจำนวน อาจทำให้เพิ่มระยะเวลาคอยของผู้ป่วย	

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน...

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๔. ได้รับแจ้งคำแนะนำการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู ผ่านทางกล่องรับข้อคิดเห็น เนื่องจากผู้ใช้ได้เข้ารับบริการ ในวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เวลา ๘.๐๐ น. และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำไม่สุภาพ จึงขอให้โรงพยาบาล ช่วยปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้บริการของบุคลากร	- เหตุการณ์ในวันนั้น สืบเนื่องจากคนไข้ได้เข้ามายื่นบัตรเพื่อขอรับบริการด้านกายภาพบำบัดที่ห้องกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู ดังนั้น เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกายภาพจึงได้ตรวจสอบเอกสาร พบว่า คนไข้รายดังกล่าว ไม่ได้เข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาล ประมาณ ๒ ปีแล้ว จึงได้แนะนำให้คนไข้ไปลงทะเบียนรับการรักษาที่จุดบริการผู้ป่วยนอก และให้พบแพทย์ในการวินิจฉัยเบื้องต้น เพื่อจะได้ส่งตัวมารักษาต่อที่กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู แต่เนื่องด้วยสถานการณ์ตอนพูดคุยกัน อาจจะมียกถ้อยคำและน้ำเสียงหนักเบาระหว่างการสนทนา ซึ่งอาจทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจผิดต่อกัน	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - คณะทำงานขับเคลื่อนการสื่อสารสาธารณะและสังคม (CareD+Team) และกรรมการใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้นำประเด็นของเหตุการณ์นี้ชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร โดยได้หารือร่วมกัน เน้นย้ำเรื่องการทบทวนบริการ สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๕. ได้รับแจ้งคำแนะนำผ่านทางกล่องรับข้อคิดเห็นการให้บริการ ในวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๑๐ น. ให้ปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วย เนื่องจากเข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยใน แต่ไม่มีผ้าปูเตียง	- โรงพยาบาล มีปัญหาด้านการหมุนเวียนเบิกจ่ายผ้าภายในหน่วยบริการ เนื่องจากไม่มีระบบการกำกับติดตามที่ชัดเจน เกี่ยวกับผ้าชำรุดหรือสูญหาย จึงส่งผลให้ผ้าไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่จำนวนคนไข้พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยในมากกว่า ๓๐ เตียง ซึ่งใน ๑ วัน จะต้องผ้าสำรองสำหรับการเปลี่ยนระหว่างวันกรณีที่ผ้าเปื้อน และโรงพยาบาลควรมีผ้าหมุนเวียนใช้ จำนวน ๓ เท่าของจำนวนเตียงผู้ป่วย แต่ในขณะนั้นโรงพยาบาล มีผ้าปูเตียงหมุนเวียนใช้จริงสำหรับผู้ป่วยเตียงสามัญ เพียงแค่ ๕๓ ผืนเท่านั้น 	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - งานซักฟอกได้เร่งกระบวนการซัก อบแห้ง รีด ให้ผ้าหมุนเวียนมาใช้ที่หอผู้ป่วยในเร็วขึ้น - จัดหาผ้าปูเตียงแบบสี่พื้นธรรมดา สำหรับนำมาสำรองการใช้งาน จำนวน ๒๐ ผืน <u>การแก้ไขระยะยาว</u> กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้นัดหมายประชุมงานซักฟอก และกลุ่มงานต่างๆ ที่ให้บริการซักฟอก และวางแผนทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้มีระบบเบิกจ่ายที่รวดเร็ว และมีการกำกับติดตามผ้าให้เพียงพอกับการใช้งาน ๑) นัดหมายสำรวจจำนวนผ้าที่มีใช้งานทุกหน่วย และคำนวณปริมาณผ้าที่ควรมีหมุนเวียนใช้ในหน่วยงานและวางแผนจัดซื้อผ้าเพิ่มเติม ๒) กำหนดให้มีการตรวจนับผ้าหมุนเวียนใช้ภายใน รพ. ทุกๆ ๖ เดือน ๓) อบรมการใช้งานระบบเบิกจ่ายผ้าออนไลน์ เพื่อลดเวลาและลดทรัพยากร ๔) ปัจจุบันรพ. มีจำนวนผ้าที่เพียงพอ และเริ่มใช้งานระบบเบิกจ่ายผ้าออนไลน์เรียบร้อยแล้ว
๖. ได้รับแจ้งคำแนะนำการให้บริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ และเวรเปล (กลุ่มการพยาบาล) ผ่านทางกล่องข้อความเฟซบุ๊ก เนื่องจากผู้ใช้ได้เข้ารับบริการ ที่บริการผู้ป่วยนอก ในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๔๒ น. และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำไม่สุภาพ จึงขอให้โรงพยาบาล ช่วยปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้บริการของบุคลากร	- จุดให้บริการผู้ป่วยนอกเป็นอาคารเปิดทำให้ระหว่างรับบริการอาจมีเสียงจากหลายส่วนงานสนทนาพร้อมกัน และอาจมีความหนาแน่นของผู้คนในบางช่วงเวลา และเนื่องด้วยสถานการณ์ตอนพูดคุยกัน อาจจะมียกถ้อยคำและน้ำเสียงหนักเบาระหว่างการสนทนา ซึ่งอาจทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจผิดต่อกัน	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - กลุ่มงานการพยาบาล ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนพฤติกรรมบริการ สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ