



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ที่ นฐ ๐๐๓๓.๗.๐๑๑/๐๓๘

วันที่ ๑๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

ตามที่ศูนย์คุณภาพได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ ผู้รับความคิดเห็นตามจุดให้บริการของโรงพยาบาลห้วยพลู ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ และสื่อสังคมออนไลน์ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗ โดยได้รับคำชื่นชมด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จำนวน ๑๗ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๑๐ เรื่อง ระบบบริการ ๖ เรื่อง และ สิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(น.ส.ฐิติมา สิงห์เรือง)

นักกายภาพบำบัดชำนาญการ
งานศูนย์คุณภาพ

ทราบ

(นายจิตติ วงศ์ปทุมทิพย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู



การวิเคราะห์แนวโน้มเรื่องร้องเรียนและการพัฒนาปี ๒๕๖๗

โรงพยาบาลห้วยพหลุมช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

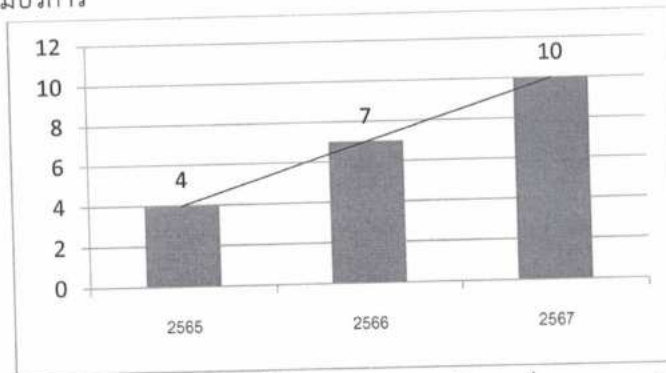
๑. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาล/ Facebook
๓. แจ้งทางวาจาด้วยตนเอง
๔. แจ้งทางโทรศัพท์
๕. คำบอกเล่าของผู้รับทราบเหตุการณ์

สรุปจำนวนรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนย้อนหลัง ๓ ปี

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ๒๕๖๕ | ๒๕๖๖ | ๒๕๖๗ |
|-------------------------------|------|------|------|
| พฤติกรรมบริการ | ๔ | ๗ | ๑๐ |
| ระบบบริการ | ๒ | ๗ | ๖ |
| คุณภาพบริการ | ๐ | ๐ | ๐ |
| โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม | ๐ | ๑ | ๑ |
| ด้านจริยธรรม | ๐ | ๐ | ๐ |
| การจัดซื้อ จัดจ้าง | ๐ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๖ | ๑๕ | ๑๗ |

แผนภูมิแสดงแนวโน้มรายงานอุบัติการณ์

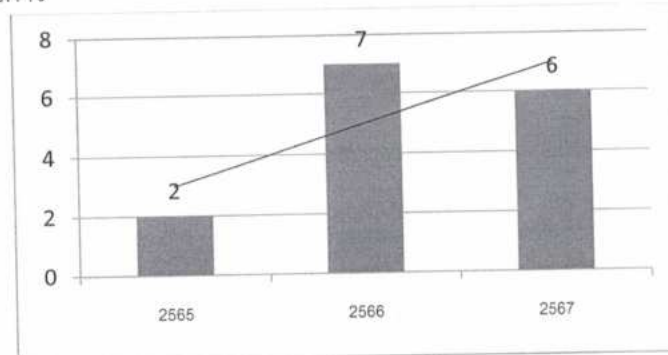
๑. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ



ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านหน้ามากที่สุด สาเหตุเกิดจากการสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน อยู่ในช่วงเวลาเร่งด่วน ภาระงานของบุคลากรมากทำให้เกิดความอ่อนล้าและแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

การแก้ไขเบื้องต้น แจ้งหัวหน้าหน่วยงานให้รับทราบ ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาและตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีที่ให้ช่องทางติดต่อกลับ หากสถานการณ์บานปลายแจ้งทีมใกล้เคียงเพื่อรับเรื่องไปดำเนินการต่อการแก้ไขระยะยาว การอบรมปรับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ การจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอ การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

๒. ร้องเรียนระบบบริการ



ข้อร้องเรียนระบบบริการแบ่งเป็น

๑. การรอรับบริการนาน จากข้อจำกัดด้านสถานที่ และห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินอยู่ระหว่างการปรับปรุง ทำให้เกิดความแออัด รอนาน ไม่พึงพอใจระบบบริการ หากปรับปรุงสถานที่เรียบร้อยแล้วข้อร้องเรียนด้านนี้จะลดลง ส่วนของการบรรเทาความแออัด หน่วยงาน one stop service เช่น ทันตกรรม แพทย์แผนไทย แผนจีน กายภาพบำบัด มีการให้บริการโทรศัพท์จองคิวรับบริการเป็นช่วงเวลาเพื่อลดการรอคอย การแจ้งข้อมูลค่าใช้จ่าย การให้บริการ Telemedicine ในคลินิก NCD

ปรับขั้นตอนการรับบริการบางคลินิกเพื่อลดระยะเวลารอคอยและผู้ป่วยไม่ต้องย้อนไปมา เช่น คลินิก Warfarin ผู้ป่วยพบเภสัชกรเพื่อปรับยาตามผล INR ก่อนพบแพทย์ตรวจ คลินิก COPD & Asthma ผู้ป่วยพบ

เภสัชกรเพื่อประเมินเทคนิคและความสามารถในการใช้ยาสูดพ่น หากจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบของยาให้มีประสิทธิภาพต่อผู้ป่วยมากที่สุด

การแก้ไขที่จะดำเนินการต่อไป คือ การปรับปรุงแผนกผู้ป่วยนอก ให้เป็น Smart OPD Smart Que การแจ้งเตือนคิวทางมือถือ

๒. ไม่มีแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ เช่น การนัดคิวนัดซ้ำซ้อน การทำหัตถการทันตกรรมในเด็ก ซึ่งผู้ปกครองไม่เห็นชอบ มีการแก้ไขด้วยการกำหนดแนวทางปฏิบัติและประกาศใช้ในหน่วยงาน

๓. ร้องเรียนโครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม ในหอผู้ป่วยสามัญ เรื่องการถ่ายเทอากาศไม่ดี พัดลม และเครื่องปรับอากาศชำรุด หอผู้ป่วยได้แก้ไขด้วยการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ มุ่งลดกันแมลง ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน