



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชนอม อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ. ๐๐๓๒.๓๐๐(๔๕) / ๒๕๖๗

วันที่

๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชนอม

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ข้อเท็จจริง

งานข้อร้องเรียน ได้ตรวจสอบจากตู้ความคิดเห็น ๓ จุด จากช่องทางผ่านสื่อออนไลน์ และจากการร้องเรียนด้วยวิชา พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

-ไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบรีองร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากตู้รับความคิดเห็นจำนวน ๓ จุด จากช่องทางผ่านสื่อออนไลน์ และร้องเรียนด้วยวิชาจำนวน ๖ เรื่อง แยกเป็นพฤติกรรมบริการจำนวน ๓ เรื่อง และระบบบริการจำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ ญาติผู้ป่วยร้องเรียนด้วยวิชาเรื่องพฤติกรรมบริการ ของพยาบาลงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ใช้กริยา วิจารณ์ไม่สุภาพในการให้บริการ

๒. เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ จากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนว่า พยาบาลตีกີເສຍພຸດຈາໄມ່ເພົ່າ

๓. เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘ ญาติของผู้ป่วย อายุ ๘๒ ปี มารับบริการที่คลินิกหอบหืดไปเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่ເອົ້ວຕ່ວັນມາຮັບบริการ

๔. เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘ จากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนว่า พยาบาลห้องคลอดพູດຈາໄມ່ສຸກພັກ ທັງນໍາສືບແລະສື່ຫ້າ

๕. จากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนว่า อยากร้าบเวลาตรวจสอบแพทย์

๖. จากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนว่า นัดมาเวลา ๐๙.๐๐ แต่ได้ตรวจตอนบ่าย

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลชนอม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เรื่องญาติผู้ป่วยร้องเรียนด้วยวิชา เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องฉุกเฉิน ใช้กริยา วิจารณ์ไม่สุภาพ กับผู้มารับบริการ

- ได้รับฟังเรื่องราวจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างดังใจ ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการพูดจา และพฤติกรรมบริการ การอธิบายจากพยาบาล เนื่องจากความไม่เข้าใจในการสื่อสารทั้ง ๒ ฝ่าย เมื่อผู้ร้องเรียนอารมณ์เย็นลง งานรับข้อร้องเรียนได้อธิบายทำความเข้าใจและขอโทษผู้มาร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ มีอารมณ์ลดลง

- แจ้งหัวหน้างานห้องฉุกเฉินรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว และนำไปปรับปรุงแก้ไขในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดข้อง้องร้องเรียนซ้ำอีกด้วย

- ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องพุทธิกรรมบริการจากพยาบาลห้องฉุกเฉิน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่คุณเดิมช้าจันถิงปัจจุบัน

๒. วันที่๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๑ รับเรื่องร้องเรียนจากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียน เรื่องพยาบาลตีกพิเศษพูดจาไม่เราะ

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลขอนม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

- หัวหน้าตีกพิเศษรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว

- ประชุมเจ้าหน้าที่ตีกพิเศษทั้งหมด รวมทั้งผู้ที่หมุนจากหน่วยงานผู้ป่วยใน ร่วมกันรับทราบข้อร้องเรียน ให้ทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด เน้นพุทธิกรรมบริการที่สุภาพ

- ให้ผู้ร่วมงานช่วยกันประเมินพุทธิกรรมบริการของแต่ละคน

- ประเมินพุทธิกรรมบริการข้าทุก ๑ เดือน

- รายงานหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลรับทราบ

- ไม่พบข้อร้องเรียนซ้ำจันถิงปัจจุบัน

๓. วันที่๑๕ มกราคม ๒๕๖๓ ญาตินำผู้ป่วยมารับบริการที่คลินิกหอบหืด มีนัดเจ้าเลือดที่ต้องอดอาหารและน้ำหลังเที่ยงคืน เมื่อทำบัตรแล้วเดินไปคลินิกหอบหืด อยู่คุณลักษณะอาการกัน เมื่อซักประวัติ เรียบร้อยแล้วเดินกลับมาเจ้าเลือดที่ห้องขันสูตรอีกอาคาร จะต้องรอคิว ๒ ครั้ง คือรอคิวซักประวัติ รอคิวเจ้าเลือด เดินไปเดินมา ผู้ป่วยจะเหนื่อยเพราะรถเข็นไม่เพียงพอ และรอนานจนทิ้ง จึงเสนอให้ผู้ป่วยที่มีเบ็ดเจ้าเลือด หลังจากทำบัตรเสร็จ แล้วจึงไปเข้าคลินิก

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลขอนม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

- สอดคล้องข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้เสนอแนะเพื่อเข้าใจตรงกัน

- แจ้งผู้รับผิดชอบคลินิกหอบหืด ให้รับทราบข้อเสนอแนะทบทวน และหาแนวทางแก้ไขเพื่อผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ

- แจ้งพนักงานเปลี่ยนบริการรถเข็นให้เพียงพอตลอดเวลา

- เนื่องจากอยู่ในช่วงปรับปรุงอาคารผู้ป่วยนอก มีการย้ายคลินิกหอบหืดไปอีกอาคารทำให้ผู้ป่วยได้รับความไม่สะดวกในการรับบริการ

- หลังจากมีการปรับปรุงอาคารเรียบร้อย และย้ายคลินิกหอบหืดกลับมาที่เดิมทำให้ผู้ป่วยสะดวกขึ้น จึงไม่พบข้อร้องเรียนซ้ำ

๔. วันที่๒๗ เมษายน ๒๕๖๓ รับเรื่องร้องเรียนจากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียน เรื่องพยาบาลห้องคลอดพูดจาไม่สุภาพ หั้งน้ำเสียง สีหน้า

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลขอนม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

- แจ้งหัวหน้างานห้องคลอดรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว

- แจ้งเจ้าหน้าที่ห้องคลอดรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว

- ให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันประเมินพุทธิกรรมของแต่ละคน

- ให้ทุกคนปรับปรุงพฤติกรรมบริการของตนเอง
- ประเมินช้า เดือน พ.ค.-ก.ค.๒๕๖๓
- ไม่พบท้อร้องเรียนซ้ำจนถึงปัจจุบัน

๕.วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๓ จากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนว่า อยากรับเวลาตรวจสอบแพทย์ เนื่องจากมีคนเข้าร้อยู่จำนวนมาก (๑๐๐) แต่มีหมอตรวจอยู่ ๑ ท่าน (รับข้อร้องเรียนเวลา ๑๔.๐๐น)

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลขอม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า อัตรากำลังแพทย์ของโรงพยาบาล ๗ ทั้งหมด ๗ ท่าน มีล้าและประชากิริยา ๓ ท่าน มี อัตรากำลังแพทย์ ๔ ท่าน ปฏิบัติงานที่ห้องฉุกเฉิน ๑ ท่าน ผู้ป่วยใน ๑ ท่าน คลินิกเรือรัง ๑ ท่าน และงานผู้ป่วยนอก ๑ ท่าน
- รายงานข้อร้องเรียนให้ห้องคุณภาพรับทราบ
- เวลา ๑๔.๐๐น. ได้มีแพทย์ออกตรวจเพิ่มอีก ๒ ท่าน ตรวจเสร็จเวลา ๑๖.๓๐น. ยอดผู้มา รับบริการทั้งหมด ๑๕๕ คน
- รายงานหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลรับทราบปัญหาและการแก้ไขปัญหา
- รายงานข้อร้องเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา เนื้องด้าน เพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๖.จากตู้ความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนว่า นัดมาเวลา ๐๙.๐๐น แต่กลับได้รับ การตรวจตอนต้องสายรอนาน ผู้ป่วยไม่พึงพอใจระบบบริการ

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวทางโรงพยาบาลขอม ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกรับทราบ ผลการตรวจไม่ติดต่อเรือรัง รับทราบข้อร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อได้ปรับปรุงแก้ไขทุกหน่วยงาน
- รายงานหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ประชุมคณะกรรมการร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขทั้งระบบ
- จัดระบบการนัดใหม่ตามเวลาและจำนวนประเภทผู้มารับบริการ เช่นผู้ป่วยที่อดอาหาร เพื่อจะสามารถนัดมาในภาคเช้า ส่วนผู้รับบริการที่ไม่ต้องอดอาหารให้มาในช่วงบ่ายเพื่อละระยะเวลารอคอย
- จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ
- มีการบันทึกตรวจสอบระบบบรรยายรายการค้อยรายวัน รายเดือนและมีการกำหนด ระยะเวลารอค้อยตั้งแต่ทำบัตรถึงรับยากลับบ้านโดยมีการประกันเวลา ไม่เกิน ๕๐ นาที

- มีการทบทวนหาสาเหตุรูปะเวลารอค้อยที่เพิ่มขึ้นจากเดิม ถึงอยู่ในช่วงที่ประกันเวลา ก็ตาม เพื่อนำไปสู่การลดระยะเวลารอค้อยให้น้อยลง
- แจ้งองค์กรแพทย์รับทราบข้อร้องเรียนเพื่อร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ
- เนื่องจากองค์กรแพทย์ก็เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการลดระยะเวลารอค้อย เพื่อนำไปสู่การบริการที่ผู้รับบริการประทับใจ
- มีการประเมินช้าๆ ทุกเดือน
- ปัจจุบันยังไม่พบข้อร้องเรียนซ้ำ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กานต์ ภูมิสาร อดีตกรรมการ
(นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการกรรมการข้อร้องเรียน

รับทราบ

(นายยุทธนา สุทธิธนกร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชนบท