MOIT 10

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแหลมสิงห์ โทร. ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๐๐ – ๑ ต่อ ๑๐๒

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๒๓๐๓ **วันที่** ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

ตามที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้ดำเนินงานศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนและช่องทางการร้องเรียน รวมถึงการบริหารจัดการไว้แล้ว นั้น

คณะทำงานการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมสิงห์ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ต่อไป

(นางจินตนา ใจมั่น)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
คณะทำงานการบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

(นายณัฐกาญจน์ วิเศษฤทธิ์)
นายแพทย์ชำนาญการรักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมสิงห์

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๑. สรุปจำนวนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ และข้อร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ปรากฏว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ จำนวน ๘ ครั้ง และไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต รายละเอียดตามตารางสรุปผลดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)		หมายเหตุ
	เรื่องการให้บริการ	เรื่องการทุจริต	เรื่องการให้บริการ	เรื่องการทุจริต	เรื่องการให้บริการ	เรื่องการทุจริต	
ตุลาคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	
มกราคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	
เมษายน ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	
กรกฎาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	
สิงหาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	
กันยายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	

๒. สรุปการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. โรงพยาบาล ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางโทรศัพท์ จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง เนื่องจากผู้รับบริการได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน สปสช. โทร ๑๓๓๐ และสำนักงานหลักประกันแห่งชาติฯ จึงได้รายงานเหตุการณ์ให้กับโรงพยาบาลแหลมสิงห์ทราบ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ รายละเอียดคือ ผู้ป่วยเข้ารับบริการตรวจรักษาตามนัดหมาย วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น. และได้นั่งรอรับบริการเป็นระยะเวลานานกว่าจะได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ และพยาบาล โดยที่ผู้รับบริการแจ้งร้องเรียนในภาพรวมของระบบการให้บริการป่วยนอก	- ในปัจจุบันอัตรากำลังของบุคลากรการแพทย์ด้านการตรวจรักษามีจำนวนน้อยกว่ากรอบอัตรากำลังของหน่วยบริการ และภารกิจการลงพื้นที่ด้านสุขภาพ จึงต้องแบ่งบุคลากรออกไปปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยนอกในช่วงเวลาที่อัตรากำลังในวันนั้น มาปฏิบัติงานไม่เต็มจำนวน อาจทำให้เพิ่มระยะเวลารอคอยของผู้ป่วย	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - คณะทำงานขับเคลื่อนการสื่อสารสาธารณะและสังคม (Care D+Team) และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้หารือและแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องด้านการบริการผู้ป่วยนอก ตั้งแต่จุดคัดกรอง งานเวชระเบียน งานผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยา และห้องชำระเงิน เน้นย้ำกระบวนการต่างๆ ให้เป็นไปตาม Flow chart ปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อลดระยะเวลารอคอย และหากปริมาณคนไข้ในวันนั้นมีจำนวนมากกว่าปกติ อาจจะมีการบริหารจัดการบุคลากรภายใน รพ. ให้มาช่วยปฏิบัติงานในจุดบริการผู้ป่วยนอกชั่วคราว
๒. ได้รับแจ้งร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เกี่ยวกับการเข้ารับบริการรักษาที่อาคารผู้ป่วยนอก ในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๘ ประมาณเวลา ๑๔.๓๐ น. นั่งรอคอยตามระบบการรักษาจนถึงเวลา ๑๖.๐๐ น. ซึ่งมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างยาวนาน จึงขอให้โรงพยาบาลช่วยดำเนินการพิจารณาหรือวางมาตราการที่ช่วยให้คนไข้ได้รับการบริการได้รวดเร็วขึ้น	- ในช่วงเวลาบ่าย จุดบริการผู้ป่วยนอก อาจจะมีผู้รับบริการไม่หนาแน่นเท่ากับในช่วงเวลาเช้า ซึ่งในบางวันที่จำนวนผู้ป่วยในช่วงเช้าค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่จะมีการให้บริการต่อเนื่อง จึงอาจส่งกระทบกับระยะเวลารอคอยของป่วยที่เข้ารับบริการในช่วงบ่าย	

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน...

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๓. ได้รับแจ้งคำแนะนำผ่านทางกล่องรับข้อคิดเห็นการให้บริการ โดยให้เพิ่มจำนวนแพทย์ออกตรวจผู้ป่วยนอก เนื่องจากปัจจุบันแพทย์ยังมีไม่เพียงพอสำหรับวันที่มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเป็นจำนวนมาก ในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗	- ในปัจจุบันอัตรากำลังของแพทย์ด้านจำนวนน้อยกว่ากรอบอัตรากำลังของหน่วยบริการ และมีภารกิจการลงพื้นที่ด้านสุขภาพ จึงต้องแบ่งบุคลากรออกไปปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยนอกในช่วงเวลาที่อัตรากำลังในวันนั้น มาปฏิบัติงานไม่เต็มจำนวน อาจทำให้เพิ่มระยะเวลารอคอยของผู้ป่วย	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - คณะทำงานขับเคลื่อนการสื่อสารสาธารณะและสังคม (Care D+Team) และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้หารือและแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องด้านการบริการผู้ป่วยนอก ตั้งแต่จุดคัดกรอง งานเวชระเบียน งานผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยา และห้องชำระเงิน เน้นย้ำกระบวนการต่างๆ ให้เป็นไปตาม Flow chart ปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อลดระยะเวลารอคอย และหากปริมาณคนไข้ในวันนั้นมีจำนวนมากกว่าปกติ อาจจะมีการบริหารจัดการบุคลากรภายใน รพ. ให้มาช่วยปฏิบัติงานในจุดบริการผู้ป่วยนอกชั่วคราว
๔. ได้รับแจ้งคำแนะนำการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู ผ่านทางกล่องรับข้อคิดเห็น เนื่องคนไข้ได้เข้ารับบริการ ในวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เวลา ๘.๐๐ น. และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำไม่สุภาพ จึงขอให้โรงพยาบาล ช่วยปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร	- เหตุการณ์ในวันนั้น สืบเนื่องจากคนไข้ได้เข้ามายื่นบัตรเพื่อขอรับบริการด้านกายภาพบำบัดที่ห้องกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู ดังนั้น เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกายภาพจึงได้ตรวจสอบเอกสาร พบว่า คนไข้รายดังกล่าวไม่ได้เข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลประมาณ ๒ ปีแล้ว จึงได้แนะนำให้คนไข้ไปลงทะเบียนรับการรักษาที่จุดบริการผู้ป่วยนอก และให้พบแพทย์ในการวินิจฉัยเบื้องต้น เพื่อจะได้ส่งตัวมารักษาต่อที่กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู แต่เนื่องด้วยสถานการณ์ตอนพูดคุยกันอาจจะมีบางถ้อยคำและน้ำเสียงหนักเบาระหว่างการสนทนา ซึ่งอาจทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจผิดต่อกัน	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - คณะทำงานขับเคลื่อนการสื่อสารสาธารณะและสังคม (CareD+Team) และกรรมการไกล่เกลี่ยและจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลแหลมสิงห์ ได้นำประเด็นของเหตุการณ์นี้ชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร โดยได้หารือร่วมกัน เน้นย้ำเรื่องการทบทวนบริการ สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๕. ได้รับแจ้งคำแนะนำผ่านทางกล่องรับข้อคิดเห็นการให้บริการ ในวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๑๐ น. ให้ปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วยเนื่องจากเข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยใน แต่ไม่มีผ้าปูเตียง	- โรงพยาบาล มีปัญหาด้านการหมุนเวียนเบิกจ่ายผ้าภายในหน่วยบริการ เนื่องจากไม่มีระบบการกำกับติดตามที่ชัดเจน เกี่ยวกับผ้าชำรุดหรือสูญหาย จึงส่งผลให้ผ้าไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่จำนวนคนไข้พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยในมากกว่า ๓๐ เตียง ซึ่งใน ๑ วัน จะต้องมีผ้าสำรองสำหรับการเปลี่ยนระหว่างวันกรณีที่ผ้าเปื้อน และโรงพยาบาลควรมีผ้าหมุนเวียนใช้จำนวน ๓ เท่าของจำนวนเตียงผู้ป่วย แต่ในขณะนั้นโรงพยาบาล มีผ้าปูเตียงหมุนเวียนใช้จริงสำหรับผู้ป่วยเตียงสามัญ เพียงแค่ ๕๓ ผืนเท่านั้น	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - งานซักฟอกได้เร่งกระบวนการซักอบแห้ง รีด ให้ผ้าหมุนเวียนมาใช้ที่หอผู้ป่วยในเร็วขึ้น - จัดหาผ้าปูเตียงแบบสีพื้นธรรมดาสำหรับนำมาสำรองการใช้งาน จำนวน ๒๐ ผืน <u>การแก้ไขระยะยาว</u> กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้นัดหมายประชุมงานซักฟอก และกลุ่มงานต่างๆ ที่ใช้บริการซักฟอก และวางแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้มีระบบเบิกจ่ายที่รวดเร็ว และมีการกำกับติดตามผ้าให้เพียงพอกับการใช้งาน ๑) นัดหมายสำรวจจำนวนผ้าที่มีใช้งานทุกหน่วย และคำนวนปริมาณผ้าที่ควรมีหมุนเวียนใช้ในหน่วยงานและวางแผนจัดซื้อผ้าเพิ่มเติม ๒) กำหนดให้มีการตรวจนับผ้าหมุนเวียนใช้ภายใน รพ. ทุกๆ ๖ เดือน ๓) อบรมการใช้งานระบบเบิกจ่ายผ้าออนไลน์ เพื่อลดเวลาและลดทรัพยากร ๔) ปัจจุบันรพ. มีจำนวนผ้าที่เพียงพอและเริ่มใช้งานระบบเบิกจ่ายผ้าออนไลน์เรียบร้อยแล้ว

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๖. ได้รับแจ้งคำแนะนำการให้บริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ และเวรเปล (กลุ่มการพยาบาล) ผ่านทางกล่องข้อความเพจเฟสบุ๊ค เนื่องคนไข้ได้เข้ารับบริการ ที่บริการผู้ป่วยนอก ในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๔๒ น. และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำไม่สุภาพ จึงขอให้โรงพยาบาล ช่วยปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร	- จุดให้บริการผู้ป่วยนอกเป็นอาคารเปิดทำให้ระหว่างรับบริการอาจมีเสียงจากหลายส่วนงานสนทนาพร้อมกัน และอาจมีความหนาแน่นของผู้คนในบางช่วงเวลา และเนื่องด้วยสถานการณ์ตอนพูดคุยกัน อาจจะมีบางถ้อยคำและน้ำเสียงหนักเบาระหว่างการสนทนา ซึ่งอาจทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจผิดต่อกัน	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - กลุ่มงานการพยาบาล ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนพฤติกรรมบริการสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๗. ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนการให้บริการ และสอบถามแนวทางการเข้ารับบริการทางทันตกรรม ในวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘ มีผู้มารับบริการทันตกรรม โดยมารอรับบัตรคิวเวลา ๐๔.๐๐ น. ได้เป็นคิวที่ ๑ มีความต้องการอุดฟันทั้งหมดจากการตรวจในช่องปาก โดยผู้รับบริการแนะนำว่า ควรมีการนัดหมายให้บริการอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาอันสั้น และควรให้บริการทุกรายที่มารอรับบัตรคิวเพื่อไม่ให้ต้องมารอ เวลา ๐๔.๐๐ น.	- ทางโรงพยาบาลได้ให้บริการรักษาตามแนวทางกรณีฉุกเฉินทางทันตกรรม มีระบบการคัดกรองผู้ป่วยตามความเร่งด่วนของอาการ โดยให้บริการตามลำดับคิวและความรุนแรงของโรค เช่น ปวดฟันรุนแรง อุบัติเหตุฟัน จะได้รับการรักษาเร่งด่วนก่อน ทันตแพทย์ได้ตรวจประเมินผู้มารับบริการไม่มีภาวะฉุกเฉินทางทันตกรรม และทำการตรวจในช่องปากพบว่ามีฟันต้องได้รับการอุดทั้งหมด ๖ ซี่ และทำ ฟันเทียม ทันตแพทย์ให้การรักษาอุดฟัน ๑ ซี่ เนื่องจากมีผู้รับบริการหลายรายในช่วงเวลาดังกล่าว จึงไม่สามารถให้บริการอุดฟันได้หลายซี่ และได้แนะนำระบบการเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - กลุ่มงานทันตกรรมได้ชี้แจงแนวทางการให้บริการทางทันตกรรมให้กับผู้เข้ารับบริการทราบ <u>การแก้ไขระยะยาว</u> -โรงพยาบาลได้นำกรณีนี้เข้าประชุมทีมทันตกรรม และ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อทบทวนและปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น -เพิ่มระบบให้บริการสำหรับคิวนัดหมายให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อลดระยะเวลารอคอย -จัดให้มีการอธิบายขั้นตอนการรักษาและระยะเวลาที่ต้องรอคอยแก่ผู้ป่วยอย่างชัดเจน - มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพบริการ
๘. ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เรื่อง ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ เนื่องจากบุตรมีอาการ ปวดท้อง จุกท้อง และปวดชี่โครง มารับการรักษาที่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ เวลาประมาณ ๗.๓๐ น. แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีการซักประวัติหรือประเมินการเบื้องต้น จนกระทั่งเวลา ๙.๓๐ น. ผู้ร้องจึงพาบุตรไปรักษาที่อื่น	- โรงพยาบาลมีขั้นตอนการให้บริการตามเกณฑ์การจำแนกประเภทผู้ป่วยและลำดับคิว ผู้ป่วยได้รับการจำแนกประเภทเป็นผู้ป่วยสีเขียว ซึ่งต้องเข้ารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกตามคิว โดยจัดให้ผู้ป่วยนอนบนรถนอนรอรับบริการตรวจตามลำดับ (เหตุการณ์ผู้ป่วยรับบริการในวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ช่วงเวลา ๗.๐๐ - ๙.๓๐ น. ห้องฉุกเฉิน มีผู้ป่วยสีแดง ๒ ราย ต้อง CPR ใส่ ET tube Refer รพศ. ๑ ราย Admit ๑ ราย มีนักท่องเที่ยวอาการท้องเสียมารับการรักษาให้ IV fluid ๔ ราย ผู้ป่วยเสียชีวิตรอซันสูตร ๑ ราย และแผนกผู้ป่วยนอกมีผู้ป่วยยื่นบัตรรับบริการ จำนวน ๒๒๐ ราย) การบริการจึงมีการจัดลำดับให้บริการตามความรุนแรงของผู้ป่วยและตามลำดับคิว ซึ่งในช่วงเวลาเดียวกันอาจมีผู้เข้ารับบริการที่หนาแน่น จึงส่งกระทบกับการรักษาและระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ	<u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> - กลุ่มงานการพยาบาล ได้ชี้แจงแนวทางด้านการให้บริการให้กับผู้เข้ารับบริการทราบ <u>การแก้ไขระยะยาว</u> ๑. เพิ่มการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการ ตามเกณฑ์การจำแนกประเภทผู้ป่วยและลำดับคิว ๒.กรณีผู้ป่วยรถนอนและรถนั่ง มีการประเมินผู้ป่วยซ้ำและให้ข้อมูลทุก ๓๐ นาที เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติ