MOIT 10 ข้อ 1

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหางดง

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑ / ๘๑๐๗ วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหางดง

ตามที่โรงพยาบาลหางดง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลหางดงนั้น ในการนี้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลหางดง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นกลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เมษายน ๒๕๖๖ – สิงหาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางอุบล สิงห์แก้ว)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุมัติ

(นายบดินทร์ จักรแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยเต่า รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหางดง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลหางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(เดือนเมษายน ๒๕๖๖ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอแก้ไข
๑. เวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔	๑	๓
๒. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วย	๒	-	๒
๓. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน	๒	-	๒
๔. ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิของผู้ป่วย	๑	๑	-
๕. ระบบบริการ ใช้เวลานานในการใช้ระบบบริการ	๑	๑	-
๖. การร้องเรียนค่าชดเชยทางการแพทย์	๑	๑	-

สรุปผลการวิเคราะห์

๑. เวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ : มีการปรับตารางการปฏิบัติงานของพยาบาลให้เหมาะสมในการรับบริการของผู้ป่วยในแต่ละวัน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขตารางการปฏิบัติงานใหม่ของแพทย์ด้วย

๒. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วย : ปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย มีปัจจัยในส่วนของสิ่งแวดล้อมรอบข้างที่มีผลต่อการสื่อสาร ซึ่งส่งผลกระทบให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ใช้เสียงตะคอก และการไม่คุ้นเคยกับสถานที่บวกกับความวิตกกังวลทำให้การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่คลาดเคลื่อนได้

๓. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน : การสื่อสารหรือการประสานงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีโทนเสียงในการพูด และการใช้ถ้อยคำเหมือนรุนแรง อาจเกิดจากความเครียดจากภาระงานที่มาก จึงส่งผลทำให้การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นการสื่อสารเชิงรุนแรง

๔. ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิของผู้ป่วย : การใช้บริการของผู้ป่วยควรมีการยอมรับในเพศทางเลือกของผู้ป่วยทุกราย พร้อมทั้งการปรับใช้ระบบการย้ายผู้ป่วยเพศทางเลือกไปยังหน่วยงานที่มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับผู้ป่วย

๕. ระบบบริการ ใช้เวลานานในการใช้ระบบบริการ : ระบบบริการผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบและจำนวนที่ค่อนข้างมีจำนวนมากเฉลี่ย ๗๐๐ คน/วัน ทำให้อาจมีผู้ป่วยบางรายที่ต้องได้รับการตรวจหลายระบบ ต้องใช้เวลาหลายชั่วโมงทำให้รู้สึกว่านานเกินไป

๖. การร้องเรียนค่าชดเชยทางการแพทย์ : โรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแนวทางการไกล่เกลี่ยสำหรับค่าค่าชดเชยทางการแพทย์

ปัญหาและอุปสรรค

- อัตรากำลังแพทย์ไม่เพียงพอที่จะให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วตามความคาดหวังของผู้ป่วยได้
- พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในแบบที่ไม่พึงประสงค์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกของเจ้าหน้าที่เกิดจากภาระงานที่มาก การพักผ่อน และการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่พบเจอในทุก ๆ วัน ซึ่งควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลต่อไป