

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปาดังเบซาร์

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ : จำนวน ๑ เรื่อง

ad

(นางสาวอนุสรณ์ คำบัน)

นักจัดการงานทั่วไป



(นายวิทยา พันธุ์ทอง)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดังเบซาร์



ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๙/ ๑

โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา
จังหวัดสงขลา ๙๐๒๔๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ตอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา

อ้างถึง หนังสือที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ลับ ที่ ๐๐๓๓.๐๑๙/๑๘๖ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา โดยผู้รับบริการร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ จังหวัดสงขลา เนื่องจากผู้ร้องเรียนแจ้งว่าเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ โดยพายุตรอายุ ๒ ขวบ ๓ เดือน (เข้าไปล้างแผล) ตอนเย็นเอกสาร พนักงานได้เอาเอกสารแล้ว มีสำเนาสูติบัตรของบุตรแม่ชิวไว้กับสมุดวัคซีน พนักงานได้แกะออก ผู้ร้องได้บอกพนักงานว่าไม่แกะเอกสารได้หรือไม่ เพราะเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ได้แม่ชิวเอกสารไว้ตามที่นายอุสมาน ตาเห แจ้งว่าหน้าตาไม่รับแขก ทำงานบริการได้อย่างไร

ในการนี้ ทางโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เข้าสู่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประธาน) นำไปสู่การจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จึงขอตอบประเด็นเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ประเด็นการแกะเอกสารของผู้รับบริการ

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่าเจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลได้ทำการแกะแม่ชิวเอกสารผู้มารับบริการจริง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถมองเห็นเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก ของผู้มารับบริการ โดยมีการแม่ชิวเอกสารหลายรายการซ้อนทับกัน เจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นต้องแกะเอกสารออกมาตรวจสอบเลข ๑๓ หลัก เพื่อทำการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ตรวจสอบสิทธิ และเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลในการเข้ารับบริการ

๒. พฤติกรรมการบริการและการให้ผู้รับบริการไปถ่ายเอกสารใหม่

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้ป่วยในขณะนั้นเป็นเวลาช่วงบ่ายมีผู้มารับบริการจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ให้บริการมีเวลาให้คำปรึกษาและทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการน้อยเกินไป คณะกรรมการจึงได้ทบทวนมาตรการและทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ถึงพฤติกรรมการบริการที่ดี การเอาใจใส่ การสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติให้ครบถ้วนชัดเจนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงในกรณีที่ผู้รับบริการเกิดความสงสัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต

/ประเด็น...

ลัษ

ลับ

-๒-

ประเด็นการพัฒนาและแนวทางการแก้ไขปัญหา

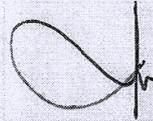
หลังจากคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ทำการตรวจสอบประเด็นข้อร้องเรียนเสร็จสิ้น จึงนำผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าสู่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประธาน) และได้โทรศัพท์ประสานไปยังผู้ร้องโดยตรงเพื่อเชิญมารับฟังผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแนวทางแก้ไขปัญห แต่เนื่องจากผู้ร้องติดภารกิจจึงไม่สามารถเดินทางมาได้ จึงได้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์แก่ผู้ร้องเป็นที่เรียบร้อย และนำไปสู่ประเด็นพัฒนา ดังนี้

๑. สื่อสารขั้นตอนการรับบริการและการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน โดยหากมีการจะทำอะไรเกี่ยวกับเอกสารหรือเกี่ยวกับการรักษาให้แจ้งเหตุผลผลการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ

๒. ชี้แจงการปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการแก่เจ้าหน้าที่การใช้น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสมและการให้ข้อมูลคำอธิบายอื่น ๆ ที่ได้กระทำต่อผู้ป่วยและญาติ ทั้งนี้ได้มีการวางแผนอบรมการพัฒนาศักยภาพด้านพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโอกาสถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดังเบซาร์

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

โทร ๐๗๔-๕๒๒๕๐๓ ต่อ ๑๐๔

ผู้ประสานงาน นายนิรันดร์ แทนบำรุง ๐๘ ๐๗๐๓ ๗๗๕๗

นางสาวกนิษฐา ลัทธิธรรม ๐๙ ๙๓๐๙ ๔๐๘๒

ลับ