

สรุปวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในรอบ 6 เดือน

จากการวิเคราะห์พบว่าปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

แยกวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

- ด้านการรักษาพยาบาล 4 เรื่อง
- ด้านพฤติกรรมบริการ 7 เรื่อง
- ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง
- ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในทรัพย์สินและร่างกาย 1 เรื่อง
- ร้องทุกข์ 1 เรื่อง
- ชื่นชม 1 เรื่อง

จะเห็นว่า นอกจากด้านพฤติกรรมบริการซึ่งมักพบในไตรมาสก่อนๆแล้วพบว่ามีด้านระบบบริการ ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล และข้อร้องเรียนเชิงเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล แยกวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข แยกรายด้านดังนี้

● ด้านระบบบริการ

ปัญหาและอุปสรรค มักเกิดจากการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด นำมาซึ่งการ ร้องเรียน และการไม่ปฏิบัติตามแนวมาตรฐานของโรงพยาบาล เช่น ระบบคิวนัดเหลือมเวลา **แนวทางแก้ไข** ทุกหน่วยงาน ทั้งที่มีการร้องเรียนและไม่มี ควรมีการชี้แจงและสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตน, ปรับปรุงขั้นตอนการรับบริการโดยทำตามแนวทางปฏิบัติขององค์กร

● ด้านพฤติกรรมบริการ

ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจาก ตัวบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว และจิตบริการสาธารณะ มีการเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากบุคลากรในหน่วยงานเดียวกัน, ความเหน็ดเหนื่อยจากภาระงาน, หัวหน้างานไม่จริงจังกับการ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ตนในหน่วยงาน

แนวทางแก้ไข ทุกหน่วยงาน ควรปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตนให้เหมาะสมโดยเน้นการมีจิตบริการที่ดี ทั้งนี้ในรูปแบบรวมของโรงพยาบาลควรจัดให้มีการอบรมเรื่อง service mind เป็นประจำทุกปี เน้นการชื่นชม แทนการติเตียน , กำหนดค่านิยมด้านพฤติกรรมบริการขององค์กรเพื่อลดข้อร้องเรียน มีการมอบรางวัลเป็น แรงจูงใจ และการตักเตือนสำหรับหน่วยงานที่ไม่มีการพัฒนา

● ด้านการรักษาพยาบาล

ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจากภาระงานที่มาก พร้อมทั้งจำกัดด้วยอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงความไม่พร้อมในการให้การรักษา

แนวทางแก้ไข เชิงระบบ ควรกำหนดอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้การรักษาทันทีให้บริการและทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ

และควรให้มีการอบรม ประชุม เพิ่มพูนทักษะความรู้ให้ทันสมัยในการให้การรักษามาตรฐานการรักษายาบาล

- ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในทรัพย์สินและร่างกาย

ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและสถานที่

แนวทางแก้ไข ควรนำข้อร้องเรียนเชิงเสนอแนะมาพัฒนา ทำป้ายและสื่อให้ประชาชนมองเห็นได้ง่าย ปรับปรุงโดยประสานงานกับทีมสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นตามนโยบาย โรงพยาบาลน่าอยู่(Happy Work place)

- ด้านการร้องทุกข์

ปัญหาอุปสรรค เกิดจากความเข้าใจผิด น้อยใจ จึงไปโพสต์ในสื่อสาธารณะ

แนวทางแก้ไข แจ้งให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ ช่องทางร้องเรียนภายในองค์กร และอธิบายเหตุที่ทำให้รู้สึกน้อยใจในเรื่องค่าตอบแทนโควิด