

สรุปรายงานสถิติรอบ ๖ เดือนย้อนหลัง เริ่ม ๑ เม.ย.- ๑๕.ส.ค.๒๕๖๕

การวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

สรุปวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นรอบ 6 เดือน

จากการวิเคราะห์พบว่าปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

แยกวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

- ด้านระบบบริการ 7 เรื่อง
- ด้านพฤติกรรมบริการ 6 เรื่อง
- ด้านการรักษาพยาบาล 4 เรื่อง
- ด้านสิ่งแวดล้อม 1 เรื่อง

จะเห็นว่า นอกจากด้านพฤติกรรมบริการซึ่งมักพบในไตรมาสก่อนๆแล้วพบว่ามีด้านระบบบริการมากขึ้นรวมถึงข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและข้อร้องเรียนเชิงเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

แยกวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข แยกรายด้านดังนี้

- **ด้านระบบบริการ**

ปัญหาและอุปสรรค มักเกิดจากการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด นำมาซึ่งการร้องเรียน

แนวทางแก้ไข ทุกหน่วยงาน ทั้งที่มีการร้องเรียนและไม่มี ควรมีการชี้แจงและสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตน

- **ด้านพฤติกรรมบริการ**

ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจาก ตัวบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว และจิตบริการสาธารณะ ความเหน็ดเหนื่อยจากภาระงาน

แนวทางแก้ไข ทุกหน่วยงาน ควรปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตนให้เหมาะสมโดยเน้นการมีจิตบริการบริการที่ดี ทั้งนี้ในรูปแบบรวมของโรงพยาบาลควรจัดให้มีการอบรมเรื่อง service mind เป็นประจำทุกปี เน้นการชื่นชม แทนการติเตียน

- **ด้านการรักษาพยาบาล**

ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจากภาระงานที่มาก พร้อมทั้งจำกัดด้วยอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงความไม่พร้อมในการให้การรักษา

แนวทางแก้ไข เจริญระบบ ควรกำหนดอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้การรักษาทันทีให้บริการและทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ

และควรให้มีการอบรม ประชุม เพิ่มพูนทักษะความรู้ให้ทันสมัยในการให้การรักษามาตรฐานการ
รักษาพยาบาล

- ด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและสถานที่

แนวทางแก้ไข ควรนำข้อร้องเรียนเชิงเสนอแนะมาพัฒนา ปรับปรุงโดยประสานงานกับทีมสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นตามนโยบาย โรงพยาบาลน่าอยู่(Happy Work place)

แบบรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (ตอบกลับภายใน 15 วัน)	
เลขรับเรื่อง 64-03139 ลงวันที่ 6 ต.ค.64	ส่วนราชการ รพ.บางบ่อ อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ
วันเดือนปี รับเรื่อง 6 ต.ค.2564	วันเดือนปี รายงาน 27 ต.ค. 2564
เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน เรื่องระบบบริการ ออกเอกสารแจ้งผลการตรวจร่างกาย ลำซำ	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ	
อ้างถึง สำเนาหนังสือจังหวัดสมุทรปราการ ที่ สป 0032.008/201 ลงวันที่ 21 มิถุนายน 2564	
<u>ประเด็นปัญหา</u>	
1.ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องการออกเอกสารแจ้งผลการตรวจร่างกายลำซำ	
<u>การแก้ไข</u>	
2. มีการปรับปรุงระบบการรอเอกสารแจ้งผลการตรวจร่างกายดังนี้	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการรับ – ส่งเอกสารจากสถาบันนิติเวชวิทยา รพ.ตำรวจ – งานธุรการ – ห้อง Lab และ งานเวชสถิติให้มีความรวดเร็วขึ้น โดยให้มีระบบบันทึกการรับ และส่งเอกสารที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ 2. ปรับระบบการเขียนเอกสารแทน ในกรณีที่แพทย์เจ้าของไข้ย้ายออกจาก รพ.บางบ่อ โดยให้งานเวชสถิติรายงานแพทย์เจ้าของไข้ทางโทรศัพท์ เพื่อขออนุญาตให้แพทย์ท่านอื่นเขียนเอกสารแทน แต่แพทย์เจ้าของไข้ต้องไปขึ้นศาล เพื่อพิจารณาไต่สวนคดีเอง ซึ่งถ้าแพทย์เจ้าของไข้ต้องการเขียนเอกสารด้วยตนเอง ก็ส่งเอกสารไปให้แพทย์เจ้าของไข้ โดยการส่งทางไปรษณีย์ 	
ผู้ประสานงาน ทพญ.ชุลีพร เผื่อนิมมงคล	โทร 02-3381193 ต่อ 115,116
ผู้รายงาน พญ.ธรรณัฐ พรหมณี	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ ประธาน คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน

