รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
(ตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑)

๑. ข้อร้องเรียน

๑.๑ ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ

- ควรเข้าถึงประชาชนมากกว่านี้
- จนท.ควรปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- ควรใส่ใจผู้ป่วยมากกว่านี้
- จนท.นอกเวลาควรพูดจา ดีกว่านี้
- จนท.ห้องฉุกเฉินควรยิ้มแย้ม อารมณ์ดี อย่าใสอารมณ์กับคนไข้
- พยาบาลควรพูดจาที่อ่อนหวานและอ่อนโยน
- อยากให้แพทย์ใส่ใจผู้ป่วย
- พยาบาลซักประวัติ

<u>แนวทางในการแก้ไข</u>

กรณีมีข้อขัดข้องในการรับบริการล่าช้า และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น แพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆนั้น ทางโรงพยาบาลกะพ้อ ได้แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และดำเนินการตามระบบของโรงพยาบาล มีการสอบสวน และพิจารณาดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ รวมถึงมีการปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น การเพิ่มอัตรากำลังพยาบาลให้เพียงพอ ในช่วงเวลา ๑๖.๐๐-๒๑.๓๐ น. เพื่อให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติที่มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงระบบการคัดกรองผู้ป่วย เพื่อส่งผู้ป่วยให้ถูกต้องเหมาะสม

๑.๒ ข้อร้องเรียนระบบบริการ

-ควรมีสิทธิพิเศษสำหรับผู้สูงอายุไม่ควรรอนาน/เปิดช่องสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ
-ควรให้บริการตามขั้นตอน
-ควรให้ความรู้ขณะผู้ป่วยรอตรวจ
-ควรมีกล่องแสดงความคิดเห็นทุกครั้งที่มารับบริการ
-การบริการล่าช้า/รอนาน
-การทำงานของเจ้าหน้าที่
-เปิดให้บริการเร็วกว่านี้
-ให้บริการเท่าเทียมกัน

<u>แนวทางในการแก้ไข</u>

สำหรับคิวการให้บริการผู้ป่วย เมื่อมาถึงโรงพยาบาล ยื่นบัตรโรงพยาบาลพร้อมบัตรประชาชน ที่พยาบาลคัดกรอง ทางโรงพยาบาลได้แยกบัตรคิวให้บริการทั้งหมด ๔ คิว ได้แก่

๑.คิวทั่วไป บัตรคิวสีขาว
๒.คิวผู้สูงอายุ ๗๐ ปี ขึ้นไป บัตรคิวสีชมพู
๓.คิวรับส่งต่อจาก รพ.รต. บัตรคิวสีเหลือง
๔.คิวด่วน บัตรคิวสีแดง กรณีพยาบาลประเมินผู้ป่วยแล้วมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดภาวะวิกฤต เช่นมีความดันโลหิตสูง ๑๘๐/๑๑๐ มิลลิเมตรปรอทขึ้นไป ไข้สูง ๔๐ องศาเซลเซียสขึ้นไป เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย พยาบาลหน้าห้องตรวจจะส่งผู้ป่วยคิวด่วนพบแพทย์เป็นลำดับแรก และคิวอื่นๆสลับกันตามลำดับ หากมีข้อสงสัยการเข้ารับบริการ สามารถสอบถามพยาบาลหน้าห้องตรวจได้ตลอด

ปัจจุบันโรงพยาบาลกะพ้อมีแพทย์ประจำ ๓ ท่าน บางวันแพทย์ติดภารกิจหรือไปประชุมจะเหลือแพทย์ให้บริการตรวจรักษาเพียง ๒ ท่าน ซึ่งไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยในแต่ละวันที่มารับบริการประมาณ ๑๒๐ คนต่อวัน ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอนาน ทางโรงพยาบาลกะพ้อจึงกำหนดจำนวนผู้ป่วยที่สามารถตรวจรักษาต่อจำนวนแพทย์ ในช่วงเช้าของแต่ละวัน หากเกินจำนวนที่ตรวจในช่วงเช้าได้ พยาบาลคัดกรองจะให้คิวในช่วงบ่าย เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติไม่ต้องรอแพทย์นานและได้รับการตรวจรักษาที่มีคุณภาพ

ด้วยข้อจำกัดของโรงพยาบาลกะพ้อไม่สามารถให้บริการคลินิกนอกเวลาได้ ดังนั้นในช่วงนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลกะพ้อสามารถให้บริการเฉพาะผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเท่านั้น และให้บริการผู้ป่วยตามความเร่งด่วนทางการแพทย์ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับคิวเหมือนผู้ป่วยนอก ดังนี้

๑.๒ ข้อร้องเรียนอาคาร/สถานที่

-ความสะอาด/สถานที่ไม่มีการปรับปรุง
-สถานที่จอดรถผู้ใช้บริการไม่ปลอดภัย
-สถานที่แคบ
-ควรใส่ใจความความสะอาดของห้องน้ำ
-ควรมีร้านสวัสดิการ/โรงอาหารผู้ป่วยและญาติ
-ควรเพิ่มเก้าอี้ผู้รอใช้บริการ

<u>แนวทางในการแก้ไข</u>

๑. ด้านความสะอาด ประชุมชี้แจงบทบาทหน้า ขอบเขตของพื้นที่ในความรับผิดชอบ และมีการกำกับดูแล โดยเจ้าหน้าที่ในพื้นที่นั้นๆ สำหรับสถานที่บางจุดที่ไม่มีการปรับปรุง ด้วยงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงในบางจุดได้ แก้ไขโดยการนำเข้าแผนการลงทุน รพ.ต่อไป

๒. โรงพยาบาลกะพ้อ ได้จัดปรับปรุงสถานที่จอดรถ โดยการเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็ก และแบ่งพื้นที่ในการจอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ซึ่งพนักงานรักษาความปลอดภัยจะทำหน้าที่เป็นเวรรักษาการณ์ เพื่อตรวจตราความเรียบร้อยในทรัพย์สินต่อไป

๓. การดำเนินการก่อสร้าง ดำเนินการตามแผนผังโรงพยาบาล Master plan รพ. ได้มีการจัดบริเวณพักผ่อน มีพื้นที่รองรับเพียงพอต่อผู้รับบริการ

๔. ความสะอาดห้องน้ำ มีระบบการตรวจสอบความสะอาดของห้องน้ำต่างๆ และมีการกำกับดูแล ตรวจสอบซ้ำ โดยเจ้าหน้าที่ในพื้นที่นั้น หากพบข้อชำรุดบกพร่อง ความไม่พร้อมใช้ เข้าระบบรายงานต่อไป

๕. โรงพยาบาลกะพ้อ ได้จัดซื้อเก้าอี้สำรอง เพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่ผู้มารับบริการมีจำนวนมาก

๖. รพ.ได้จัดร้านค้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติและผู้มารับบริการ ในอาคาร รพ. สำหรับโรงครัว โรงพยาบาลกะพ้อยังไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณดังกล่าว

๑.๔ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

- ไม่มี