

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

๑. ข้อร้องเรียน

๑.๑ ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ

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

แนวทางในการแก้ไข

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

๑.๒ ข้อร้องเรียนระบบบริการ

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

แนวทางในการแก้ไข

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

ปัจจุบันโรงพยาบาลกะป้อมีแพทย์ประจำ ๓ ท่าน บางวันแพทย์ติดภารกิจหรือไปประชุมจะเหลือแพทย์ให้บริการตรวจรักษาเพียง ๒ ท่าน ซึ่งไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยในแต่ละวันที่มารับบริการประมาณ ๑๒๐ คนต่อวัน ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอนาน ทางโรงพยาบาลกะป้อมจึงกำหนดจำนวนผู้ป่วยที่สามารถตรวจรักษาต่อจำนวนแพทย์ ในช่วงเช้าของแต่ละวัน หากเกินจำนวนที่ตรวจในช่วงเช้าได้ พยาบาลคัดกรองจะให้คิวในช่วงบ่าย เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติไม่ต้องรอนานและได้รับการตรวจรักษาที่มีคุณภาพ

ด้วยข้อจำกัดของโรงพยาบาลกะป้อมไม่สามารถให้บริการคลินิกนอกเวลาได้ ดังนั้นในช่วงนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลกะป้อมสามารถให้บริการเฉพาะผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเท่านั้น และให้บริการผู้ป่วยตามความเร่งด่วนทางการแพทย์ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับคิวเหมือนผู้ป่วยนอก ดังนี้

السلام عليكم

การให้บริการห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ให้บริการผู้ป่วยตามความเร่งด่วนทางการแพทย์ (ไม่ได้ให้บริการตามลำดับบัตรคิว)

ดังนี้

สีแดง

1. ผู้ป่วยวิกฤต ระดับ 1 ภาวะที่อันตรายถึงชีวิต เช่น ทางเดินหายใจอุดตัน, ไม่รู้สึกตัว, ไม่หายใจ, ไม่มีชีพจร, หัวใจหยุดเต้น, ใส่ท่อช่วยหายใจ, หัวใจเต้นผิดจังหวะรุนแรง, บาดเจ็บที่ศีรษะรุนแรง, แพ้ยารุนแรง, ชักเกร็ง ฯลฯ

สีชมพู

2. ผู้ป่วยวิกฤต ระดับ 2 ภาวะที่อาจเกิดอันตรายหากไม่รีบ เช่น เจ็บหน้าอกจากหัวใจขาดเลือด, แขน-ขาอ่อนแรงภายใน 3 ชั่วโมง, ผู้ป่วยอาลชะวาด, อาเจียนเป็นเลือดสด, เลือดออกทางช่องคลอดมาก, หายใจเหนื่อยหอบมากที่ต้องรับฟองออกพ่นยาทันทีที่ได้รับสารพิษ/ยาเกินขนาด, กระดูกหักที่มีภาวะขาดเลือดไปเลี้ยง, ความดันโลหิตสูงมาก, บาดแผลถูกแทงของช่องท้อง, ผื่นแพ้เฉียบพลันต่างๆ ฯลฯ

สีเหลือง

3. ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน อาการเจ็บป่วยที่มีภาวะเฉียบพลัน หรือปวดรุนแรง เช่น ผู้ป่วยกระดูกหัก, ปวดท้อง หรือปวดศีรษะรุนแรง, เด็กไข้สูง, ท้องว่างรุนแรง, ผู้ป่วยจิตเวชที่ไม่ก้าวร้าว, ไล่ฝั่งอีกเสบ ฯลฯ

สีเขียว

4. ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรง อาการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยที่มีภาวะเฉียบพลันไม่รุนแรงรอรับบริการได้ในระยะเวลาหนึ่ง เช่น ผู้ป่วยอุบัติเหตุบาดเจ็บเล็กน้อย, แผลฉีกขาด, แผลถลอก, ช็อคเท่าพัก, สิ่งแปลกปลอมเข้าตา, หู, จมูก ฯลฯ

สีขาว

5. ผู้ป่วยทั่วไป บุคคลที่เจ็บป่วยแต่ไม่ใช่ผู้ป่วยฉุกเฉิน รอรับบริการในเวลาปกติได้ เช่น ไอ, เจ็บคอ, ปวดหลัง, ท้องอืด, รับประทานยา, ปวดท้อง, ปวดศีรษะเล็กน้อย, ไข้ เป็นหวัด, โรคกระเพาะอาหาร, ปวดเมื่อยตามร่างกาย, หิด, เฝือก, ตาแดง, พิษอีกเสบ, พูอีกเสบ, ล้างแผล, ฉีดยาตามนัด ฯลฯ

สีดำ

6. ผู้รับบริการสาธารณสุขอื่นๆ บุคคลซึ่งมารับบริการสาธารณสุข หรือบริการอื่นๆ เช่น ญาติรับยาแทน, ติดต่อเอกสาร, ขอใบรับรองแพทย์, ผู้ป่วยเสียชีวิต ฯลฯ

๑.๒ ข้อร้องเรียนอาคาร/สถานที่

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

แนวทางในการแก้ไข

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