

รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕

๑. เหตุการณ์เรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้มารับบริการ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๓๐ น. ที่ตึกผู้ป่วยนอก (OPD) ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ (พนักงานบริการของหน่วยงานผู้ป่วยนอก (OPD) โดยผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีรัตนะ ผู้ร้องเรียนใช้โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๒๗๑๐๐๑๑๔ Track ID : PB๐๐๖ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๖ พ.ย. ๒๕๖๔ เวลาประมาณ ๑๐.๓๐ น. พนักงานที่ตึกผู้ป่วยนอก โต๊ะคัดกรองที่ ๑ พุดจากกับผู้รับบริการด้วยสำเนียงเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำในการบริการขั้นต่อไป ใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับการอยู่บริการผู้ป่วยนอกที่ต้องพบเจอคนไข้ค่อนข้างมาก แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์คอยเรียกคนไข้เข้าตรวจในวันนี้ ที่พุดจาติตลอดเวลา ให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร และเห็นพนักงานคนนี้บริการดีเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

๒. การติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง

คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้ติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง พบว่ามีการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน มีความคลาดเคลื่อนเรื่องการสื่อสาร ของขั้นตอนการให้บริการ โดยผู้ร้องเรียนต้องการที่จะเข้ารับการตรวจเพื่อรับเอกสารใบรับรองแพทย์ เพื่อไปใช้ในการทำประกันชีวิต แต่ระเบียบของโรงพยาบาลศรีรัตนะ ในกรณีขอใบรับรองแพทย์หากผู้รับบริการจะใช้สำหรับการทำประกันชีวิตต้องได้รับการตรวจชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการด้วย ทั้งตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอกซเรย์ปอก ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น และต้องรอผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนจึงจะเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพให้ละเอียดต่อไปได้ ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่พอใจเนื่องจากต้องรอนาน จึงมีการต่อว่ากันเรื่องขั้นตอนให้บริการที่เปลี่ยนไปจากแต่ก่อนที่การขอใบรับรองแพทย์ไม่ได้เน้นเรื่องการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายให้ละเอียดในลำดับขั้นตอนที่ต้องไปรับบริการที่ห้องชั้นสูตรก่อนพบแพทย์

๓. การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

เหตุการณ์เรื่องร้องเรียนครั้งนี้ เกิดจากเรื่องการสื่อสาร เนื่องจากในภาคเช้าเวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น. จะมีผู้ป่วยมารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ จึงมีเวลาน้อยในการอธิบายขั้นตอนของการให้บริการ และเหตุผลความจำเป็นที่ต้องตรวจร่างกายให้ละเอียด โดยการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการด้วย ประกอบกับสภาพอากาศที่ค่อนข้างร้อนในช่วงเลาดังกล่าว ส่งผลให้ผู้รับบริการที่รอนานอาจมีความหงุดหงิดรำคาญได้

๔. ผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้พุดคุยทำความเข้าใจและขอโทษในการให้บริการครั้งนั้น ซึ่งผู้ร้องเรียนก็พอใจ และขอชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานหน้าห้องตรวจโรค ที่ให้บริการดีตลอดเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๕. แนวทางแก้ไข

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ ผู้บังคับบัญชาได้กล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ให้เพิ่มความระมัดระวังเรื่องการสื่อสารให้มากขึ้น และให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการทุกคน และโรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้มอบหมายให้งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไปดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) ต่อไป

๒. เรื่องสภาพแวดล้อมการให้บริการ ได้จัดหาเครื่องทำน้ำเย็นไว้สำหรับบริการผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการที่ตึกผู้ป่วยนอกให้เพียงพอ และจัดมุมพักรอกการเรียกตรวจโดยจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อดู และเก้าอี้นั่งพักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อผ่อนคลาย

๓. โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้จัดทำแผนปรับปรุงห้องเป็นห้อง Service Room สำหรับญาติและผู้ป่วย เข้ามานั่งพักผ่อนรอคิวเข้าตรวจ และการแสดงหมายเลขคิวที่เข้าตรวจในระบบจอส่งไปแจ้งที่ห้อง Service Room แบบและหน้าห้องตรวจเพื่อให้ผู้รับบริการได้รู้ว่า ตรวจถึงคิวที่เท่าไรแล้ว

.....