

สรุปข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบาเจาะ

ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓ ครั้ง

๑. ด้านพฤติกรรมบริการ ๒ ครั้ง (OPD)

๒. ด้านระบบบริการ ๐ ครั้ง

๓. ด้านสิ่งแวดล้อม ๑ ครั้ง (ที่จอดรถจนท.)

แหล่งที่มา : จากผู้รับข้อร้องเรียน และจากเจ้าหน้าที่

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
๑.ด้านพฤติกรรมบริการ ๒ เหตุการณ์		
๑.๑. ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน และมีระบุ ส่วนประกอบของผู้ถูกร้องเรียน ๑. OPD ผู้รับบริการแจ้งพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง ระบุเจ้าหน้าที่หญิงพูดกลางผู้รับบริการ ระบุถึงพฤติกรรมไม่เหมาะสม ๑. วาจา มีการใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสมและไม่ให้คำอธิบายเมื่อถามข้อมูลเพิ่มเติม ๒. กริยา ผู้ร้องเรียนระบุ มีการแสดงออกทางกริยาที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ โดยผู้ร้องเรียนได้มาในฐานะผู้ปกครองของผู้รับบริการที่มาตรวจ	๑. ทีมรับข้อร้องเรียนได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า เป็นพยาบาลประจำจุดคัดกรองที่ OPD ๒. ในวันต่อมา หัวหน้าพยาบาลและหัวหน้างาน OPD ได้เชิญพยาบาลผู้ที่ถูกร้องเรียนมา รับทราบและพูดคุยในเชิงบวก ให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการบริการ การใช้คำพูด น้ำเสียง และกริยาที่แสดงออกในการบริการ	อยู่ระหว่าง ประเมินผล
๒. OPD จากการนิเทศ RM กพ. ๒๕๖๘ -พฤติกรรมบริการของแพทย์และพยาบาลบางท่านยังคงทำให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	๑. แจ้งในเวทีประชุม PCT ๒. แจ้งในเวทีประชุมกลุ่มงานการพยาบาลและงานผู้ป่วย OPD	
๒.ระบบบริการ/ระบบการดูแล		
๑. ER เมษายน ๒๕๖๘ ๑. ญาติผู้ป่วยได้ร้องเรียนกรณีผู้มารับบริการได้เสียชีวิตหลังจากมารับบริการ	๑. ทีมใกล้เคียงได้ติดต่อกับญาติผู้ป่วย เพื่อทำความเข้าใจ ๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และทีม PCT ได้อธิบายถึงแนวทางการตรวจวินิจฉัยเพื่อการรักษาที่ถูกต้อง และขอโทษที่อาจทำให้ญาติผู้รับบริการดังกล่าวรู้สึกไม่ดี	

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
	๓. ทีมใกล้เคียงได้เสนอแนะให้ขอความช่วยเหลือ ๔. ทีม PCT ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารและรวบรวมเอกสารเพื่อหาแนวทางแก้ไข	
๓. ระบบสิ่งแวดล้อม		
๑. เจ้าหน้าที่บ้านพัก เวลาเช้าขึ้นเวรตึกถนนทางเดินจากบ้านพักมาทำงานบนตึกมีตมมาก เปลี่ยวมาก ถ้าขึ้นเฉพาะเวรเช้าเหมือนคนส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาอะ แต่เวลาที่ต้องมาขึ้นเวรตึกคนเดียว บางคนก็ลงบ่ายแล้วกลับทางนี้คนเดียว บอกตรงๆ ว่ามันน่ากลัวนะค่ะ ไม่มีใครการันตีความปลอดภัยให้ได้ ยามก็อยู่ด้านหน้า ถึงแม้จะมีกล้องวงจรปิด แต่มันก็เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ	- ทีมนำและกรรมการ ENV ได้จัดสรรพื้นที่ที่จอดรถเจ้าหน้าที่ขึ้นเวรบ่าย-ตึก โดยกันโรงรถ ๑ ห้อง อยู่ใกล้ห้องพักพนักงานขับรถ มีแสงสว่างเพียงพอ มีป้ายกำหนดไว้ชัดเจน “ที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ และรถจักรยานสำหรับเจ้าหน้าที่”	จากการติดตามจากทีมนำได้มีการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้ว


 (นางวรรณวิไล กาญจนปรีชากร)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
 ผู้สรุปข้อมูลร้องเรียน