

สรุปความไม่พึงพอใจจากข้อร้องเรียน

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

โทรศัพท์

๑. วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนมาว่า ได้พาพี่สาวมาตรวจรักษาเมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ ด้วยอาการปวดท้อง มาตรวจ ๒ ครั้ง ครั้งแรกได้ฉีดยา ๒ เข็ม แล้วกลับไปสังเกตอาการต่อที่บ้าน อาการไม่ทุเลา จึงกลับมาในตอนตี ๓ อาการหนักส่งต่อ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ และเสียชีวิตในเวลาต่อมา

มาด้วยตนเอง

๑. วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้พาผู้ป่วยมาตรวจเมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยปวดท้อง รักษาเสร็จฉีดยา จะกลับบ้าน พนักงานเปลเซ็นรถนั่ง ลงทางลาดหน้าห้องฉุกเฉิน โดยหันหน้าลงมา เป็นที่หวาดเสียวว่าผู้ป่วยจะหน้าคว่ำตกจากรถนั่งได้ ขอให้ระมัดระวัง ตามปกติเคยเห็นว่า ถอยหลังลง

๒. วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้พาผู้ป่วยมาตรวจเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๓.๐๐ น. ผู้ป่วยปวดท้อง แน่นหน้าอก อาเจียน ได้แจ้งพนักงานเปล ขอรถนอนก็ไม่ให้ เารถนั่งมารับ ขณะเคลื่อนย้ายลงรถ ก็บอกว่า พอถึงโรงพยาบาลแล้วหมดแรงเลยนะ และบอกให้ญาติไปแจ้งชื่อที่ห้องบัตรก่อน แล้วจึงจะให้เข้าห้องฉุกเฉิน เมื่อไปแจ้งห้องบัตรกลับมาพบว่า กำลังปั๊มหัวใจผู้ป่วย

จดหมาย

๑. วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ได้รับจดหมายจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มกฎหมาย ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลชุมแสง เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนไปที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ว่ามีผู้ป่วยหญิงมาตรวจเรื่องไข้สูง แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นไข้หวัดธรรมดา ให้ยาลดไข้และยาต้านการอักเสบ แต่ไปตรวจรักษาที่อื่นพบว่า เป็นเนื้องอกที่ผิวหนังนอกมดลูก ทำให้บุตรผู้ป่วยไม่พอใจว่าแพทย์ไม่ตรวจร่างกายให้ละเอียด แต่ไม่แจ้งชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ให้ติดต่อกลับ

จากตู้รับเรื่องร้องเรียน

๑. วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน พบข้อร้องเรียนไม่ระบุวันที่ เขียนไว้ว่า เจ้าหน้าที่การเงิน มาช้า รอชำระเงินนาน รบกวนให้มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
๒. วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน พบข้อเสนอแนะ ว่าให้เพิ่มระบบการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ กรณีที่ห้องการเงินปิดทำงาน
๓. วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน พบข้อร้องเรียนไม่ระบุวันที่ เขียนไว้ว่า ห้องบัตรพูดจาไม่สุภาพ ต่อว่าประชาชน
๔. วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน พบข้อร้องเรียนไม่ระบุวันที่ เขียนไว้ว่า ผู้ป่วยนอก ทำงานช้ามาก รอานาน ๓ ชั่วโมง จนบ่ยจึงได้นอนโรงพยาบาล ขอให้ทำงานให้เร็วกว่านี้
๕. วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน ระบุวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ พบข้อเสนอแนะ ว่าอยากให้ทำที่บังแดดตรงระเบียงหน้าห้องฉุกเฉิน

Social media

๑. วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้รับข้อความทางกล่องข้อความเพจโรงพยาบาลชุมแสงสอบถามมาว่า พี่สาวตรวจรักษาที่โรงพยาบาลชุมแสง แพทย์สงสัยว่าเป็นมะเร็งปอด ส่งน้ำในปอดตรวจที่ ร.พ.สวรรค์ประชารักษ์ รอยผื่นย่น เหนื่อย ไอหนักมาก หมอให้รอที่บ้าน พี่สาวอาการแย่มาก อยากทราบว่าทางหมอโรงพยาบาลไม่สามารถช่วยรักษาช่วยเหลือเบื้องต้นได้เลยหรือ เช่น เจาะน้ำออกจากปอด ไม่มีผู้รักษาเลยหรือคะ รบกวนผู้รู้ช่วยตอบทีค่ะ

๒. วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้รับข้อความทางกล่องข้อความเพจโรงพยาบาลชุมแสงสอบถามมา อยากทราบว่า บัตร ๓๐ บาท ไม่สามารถรักษาตัวเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือผู้สูงอายุ ไข่มุขคะ ค่ารักษาที่ชุมแสง ๔,๑๕๐ บาท ค่าเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ๓,๕๕๐ รวมเป็น ๗,๗๐๐ บาท อยากทราบว่าแม่มีสิทธิ์บัตรผู้สูงอายุ ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายตามยอดข้างต้นด้วยหรือคะ

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลชุมแสง มีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆได้แก่

๑. โทรศัพท์
๒. มาด้วยตนเอง
๓. จดหมายไปรษณีย์
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๕. Social media Face Book / Line

จากการรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลา ๖ เดือน
๑. ทางโทรศัพท์	๑
๒. มาด้วยตนเอง	๒
๓. จดหมาย	๑
๓. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๕
๔. Social media	๒
รวม	๑๑

ตารางสรุปความไม่พึงพอใจของหน่วยงาน

หน่วยงาน	ระยะเวลา ๖ เดือน
๑. ห้องบัตร	๑
๒. แผนกผู้ป่วยนอก	๑
๓. การตรวจรักษาของแพทย์	๒
๔. พนักงานเปล	๒
๕. แผนกการเงิน	๑
๖. สอบถามและเสนอแนะ	๔
รวม	๑๑

ตารางสรุปประเด็นที่ไม่พอใจ

ประเด็น	ระยะเวลา ๒ เดือน
๑. พฤติกรรมบริการ	๔
๒. ระบบบริการ	๒
๓. การสื่อสาร	๒
๔. การตรวจรักษาของแพทย์	๒
๕. สิ่งแวดล้อม	๑
รวม	๑๑

๑. การแก้ไขด้านพฤติกรรม

- ๑.๑ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ ปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม ควบคุม กำกับ ติดตาม
- ๑.๒ จัดอบรมโครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้ครบ ๑๐๐ % โดยแบ่งเป็น ๒ รุ่น (รุ่นที่ ๑ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และรุ่นที่ ๒ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖)

๒. การแก้ไขด้านระบบบริการ

- ๒.๑ เรื่องบริการรอนาน เจ้าหน้าที่ประจำแผนกต้องให้ข้อมูลว่า ผู้ป่วยต้องตรวจอะไร และรออะไร
- ๒.๒ เรื่องการโอนเงินทางแอปพลิเคชันกำลังดำเนินงาน เบื้องต้นให้เลขบัญชีสำหรับให้ผู้รับบริการ โอนเงินให้โรงพยาบาล
- ๒.๓ โทรศัพท์แจ้งญาติผู้ป่วยเรื่อง การตรวจรักษาโรคมะเร็งปอด แนะนำหากมีอาการเหนื่อยหอบ ให้มาเข้ารับการรักษาได้ทันที
- ๒.๔ โทรศัพท์ให้ข้อมูลญาติผู้ป่วยเรื่อง กรณีผู้ประสบภัยจากรถต้องใช้สิทธิ พรบ. สิทธิบัตรประกันสุขภาพ ผู้สูงอายุไม่อยู่ในความคุ้มครอง แนะนำญาติให้จัดเตรียมเอกสารประกอบการเบิกค่ารักษาคืนได้ที่บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถตามกรมธรรม์ที่ได้ทำไว้ ภายในระยะเวลา 1 ปีนับจากเกิดเหตุ

๓. การตรวจรักษาของแพทย์

๓.๑ ทบทวนเหตุการณ์ และหาสาเหตุ หาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ สร้างมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค

- ๓.๒ ทีม PCT Risk แพทย์ พยาบาล เข้าร่วมประชุม วิเคราะห์ ปัญหา ร่วมกับ คณะอนุกรรมการ อาจารย์แพทย์ จากการจัดประชุมของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
- ๓.๓ กรณีที่ได้รับจดหมายว่าแพทย์ตรวจวินิจฉัย ว่าเป็นไข้หวัดธรรมดา แล้วมาตรวจภายหลังเป็นเนื้องอกที่ผิวหนัง นอกรมตลูก ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เนื่องจากไม่ทราบชื่อ นามสกุลผู้ป่วย และไม่ได้ให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ แต่พอจะสรุปได้ว่า มาด้วยเรื่องไข้หวัด เนื่องจากสถานการณ์โควิด ผู้ป่วยจะถูกคัดกรองตรวจที่คลินิกโรคทางเดินหายใจ ถ้าผู้ป่วยไม่ได้แจ้งอาการอื่นก็จะตรวจเรื่องไข้หวัดอย่างเดียว

๔. สิ่งแวดล้อม

๔.๑ จัดมุมให้ญาติผู้ป่วยนั่งรอตรงบริเวณศูนย์แปล

๔.๒ จัดทำที่บังแดด

ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

ไตรมาสที่ ๑ และ ๒

ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

ตารางสรุปประเด็นที่ไม่พอใจ

ประเด็น	ระยะเวลา ๖ เดือน
๑. พฤติกรรมบริการ	๔
๒. ระบบบริการ	๒
๓. การสื่อสาร	๒
๔. การตรวจรักษาของแพทย์	๒
๕. สิ่งแวดล้อม	๑
รวม	๑๑

จากตารางจะเห็นว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมบริการ ๔ ครั้ง ส่วนด้านระบบบริการ ด้านการสื่อสาร การตรวจรักษาของแพทย์ ด้านละ ๒ ครั้ง มีจำนวนเท่ากัน และสิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง จากการวิเคราะห์พบว่า มีข้อมูลที่เป็นจริง ประกอบการสื่อสารที่ไม่ครบถ้วนทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่เป็นไปตามที่ความคาดหวังในการรับบริการ นำไปสู่ความไม่พอใจ สำหรับประเด็น ที่ทำให้เกิดความเสียหายจากการรับบริการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ทำเรื่องขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๓ นครสวรรค์ จนได้รับการชดเชยสำเร็จ ทำให้ญาติผู้รับบริการพึงพอใจ และได้ร่วมกันทบทวนเหตุการณ์เพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ

ระบบบริการการเงิน ฝ่ายการเงินได้ระบบโอนเงินผ่านบัญชีของโรงพยาบาล และจัดทำระบบแสกนคิวอาร์โคสได้ในอนาคต

สำหรับเรื่องสิ่งแวดล้อม มีการปรับปรุงแก้ไข ตามประเด็นและระยะเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

สรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ ที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ด้านพฤติกรรมบริการ พนักงานเปล เคลื่อนย้ายผู้ป่วยลง ทางลาดโดยหันหน้าลงมา ใช้เปล ไม่เหมาะสมกับอาการผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ห้องบัตรพูดไม่สุภาพ	๑.พนักงานเปลปฏิบัติงานด้วยความ เคยชิน ต้องการความรวดเร็ว และ พนักงานมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑.จัดอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกและ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดี ถูกต้องเหมาะสม ๒.จัดอบรมโครงการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมบริการให้ครบ ๑๐๐ % โดยแบ่งเป็น ๒ รุ่น (รุ่นที่ ๑ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และรุ่นที่ ๒ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖ ๓.หัวหน้างานควบคุม กำกับติดตาม
๒	ด้านระบบบริการทาง การแพทย์	๑.ผู้ป่วยมีอาการซับซ้อนมาตรวจ นอกเวลา ขาดความพร้อมในเรื่อง บุคลากรและระบบบริการจาก แผนกต่างๆ ผู้ป่วยมีอาการรุนแรง ส่งต่อโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ และเสียชีวิตในเวลาต่อมา ๒.ผู้ป่วยให้ข้อมูลอาการไม่หมด แยกคัดกรองตามอาการสำคัญที่มา โรงพยาบาล ทำให้ตรวจไม่ครบโรค	๑.ดำเนินการขอรับการชดเชยมาตรา ๔๑ ตามสิทธิหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ ให้กับญาติผู้รับบริการ และ ได้รับการชดเชยสำเร็จ ๒.แพทย์บอกเล่าให้ผู้ป่วยมาตรวจซ้ำ ได้ตลอด เมื่ออาการไม่ทุเลา ๓.รับผู้ป่วยไว้นอนสังเกตอาการใน โรงพยาบาล
๓	ระยะเวลารอคอยนาน	๑.ผู้ป่วยและญาติไม่เข้าใจ ว่า แพทย์ต้องตรวจเลือด ซึ่งใช้ เวลานาน เมื่อได้ผลจึง Admit	๑.พยาบาลให้ข้อมูลแจ้งระยะเวลา รอคอยโดยประมาณ

๔	ระบบบริการห้องเก็บเงิน	<p>๑.เจ้าหน้าที่การเงิน ขึ้นไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ชั้นบน ทำให้มาช้า</p> <p>๒.ปัญหาเรื่องไม่มีเงินสดจ่าย ต้องการโอนเข้าบัญชีโรงพยาบาล ฝ่ายการเงินได้ให้เลขบัญชีไว้สำหรับโอน แต่มีความเสี่ยงว่าอาจโอนไม่สำเร็จ เงินไม่เข้าบัญชี</p>	<p>๑.ให้มีเจ้าหน้าที่คนอื่นมาอยู่ประจำห้องแทนเมื่อไม่อยู่ในห้อง</p> <p>๒.ห้องการเงินต้องมีการตรวจสอบ ยืนยันว่ามีเงินเข้าบัญชีแล้วจริง หากเงินไม่เข้าจะได้แจ้งผู้รับบริการทราบทันที</p>
๕	สิ่งแวดล้อม ระเบียบที่ญาตินั่งรอหน้าห้องฉุกเฉินแต่ร้อน	๑.ห้องฉุกเฉินอยู่ในทิศตะวันตก รับแสงแดดช่วงเช้าถึงสาย	๑.จัดหามุมให้นั่งรอ ใกล้เคียงพยาบาลระหว่างรอทำที่บังแดด