



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

ที่ ชร ๐๐๓๓.๓๐๑.๑/ ๑๑๘

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรูปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ
ขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ขอสรุปร้องร้องเรียนในรอบ ๑๒ เดือน ตามรายละเอียดดังนี้

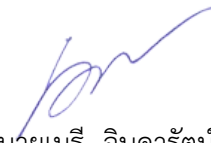
รายงานสรุปรูปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

ประเภท	ข้อร้องเรียน(โดยสรุป)	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
การปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	-ผู้ร้องไม่ได้รับความ สะดวกในการเข้ารับการ ฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ โดยได้โทรเข้าที่ รพ.ก็ไม่ได้ คำตอบ และโทรต่อไปที่ รพ.สต.ก็ไม่ได้คำตอบที่ ชัดเจน	- โรงพยาบาลเวียงป่าเป้าได้ กำหนดการให้บริการฉีดวัคซีน ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโร นา ๒๐๑๙ เดือนละ ๒ ครั้ง เนื่องด้วยในปี ๒๕๖๖ จำนวน ผู้ที่ประสงค์ฉีดวัคซีนมีน้อย มาก จึงมีแนวทางการรวบรวม รายชื่อผู้ประสงค์ฉีดล่วงหน้า - เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ไม่ ทราบแนวทางการให้บริการ ฉีดวัคซีนทำให้ไม่สามารถให้ รายละเอียดกับผู้รับบริการได้	ทางโรงพยาบาลได้มีการ ทบทวนแนวทางการสื่อสาร ข้อมูลการรับบริการ ที่ ประสานขอข้อมูลทั้งทางสื่อ สังคมออนไลน์ และ ผู้รับบริการมาประสานขอ ข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้ ๑. กรณีมีผู้รับบริการ มาติดต่อ แต่ไม่สามารถ ให้บริการได้ในวันนั้นได้ ให้ ออกใบนัดหมายการเข้ารับ บริการเป็นลายลักษณ์ อักษร ๒. กรณีที่ต้อง ประสานงานกับ รพ.สต. ทางโรงพยาบาลจะเป็นผู้ ประสานงานให้เอง ๓. ขอเบอร์โทรศัพท์ ของผู้รับบริการไว้สำหรับ การติดต่อกลับ หากมีการ เปลี่ยนแปลงจากการนัด หมายเดิม

<p>การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p>	<p>-ผู้ร้องเรียน มารับบริการแล้วได้ร้องเรียนว่า พญ. ท่านหนึ่งแสดงกริยา มองคนไข้สายตาเหยียด ไม่สมที่เป็นหมอรักษาคคนไข้ คำพูดคำจาไม่ดี ไม่เต็มใจในการรักษา ไม่เหมาะกับอาชีพของตนเองเลยคะ ผากไว้ให้คิด</p>	<p>-ผู้รับบริการ เป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรัง รอรับบริการในสถานที่ที่คับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว และรอรับบริการนาน ทำให้เกิดความเครียดส่วนหนึ่ง - แพทย์รู้สึกไม่พอใจกับผลเลือด การควบคุมโรคของตัวผู้ป่วย ทำให้เผลอพูดจาไม่ดีกับผู้ป่วย</p>	<p>รายงานความเสี่ยงเข้าในระบบและส่งต่อให้องค์กรแพทย์ไปดำเนินการ ซึ่ง ได้มีการเรียกแพทย์ท่านดังกล่าวเข้าไปพูดคุย ปรับทัศนคติและตักเตือนแล้ว</p>
<p>การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p>	<p>- ถูกเจ้าหน้าที่ชื่อ...ว่า กล่าวด้วยวาจาไม่ไพเราะ ขณะที่มาจอดรถ เพื่อรอรับบริการห้องกายภาพ บอกว่าที่จอดรถนี้มีคนจองแล้ว ชูว่าจำไปแจ้งความ</p>	<p>-จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ถูกพาดพิง แจ้งว่า ผู้ป่วยที่ร้องเรียน ไม่ได้เป็นผู้พิการ จึงได้เข้าไปแจ้งให้ย้ายรถออก แต่ผู้ป่วยไม่พอใจ ไม่ได้ชูว่าจะไปแจ้งความ แต่แค่จะไปบอกผู้บริหารเท่านั้น</p>	<p>เป็นเหตุการณ์ที่ ผู้ร้องเรียน กระทบความผิด จึงไม่จำเป็นต้องแก้ไข เพียงแต่กำชับให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ระมัดระวังการใช้คำพูด</p>
<p>การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p>	<p>-อยากให้การบริการของทางโรงพยาบาลดีกว่านี้คะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกคำพูดต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญ โดยไม่ต้องคำนึงถึงชนชั้น ฐานะ หรือเชื้อชาติ เป็นสิ่งที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ควรพึงกระทำ เข้าใจว่าบริบทของรพ รัฐ มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก แต่เราสามารถทำให้การบริการดีกว่านี้ได้ อยากฝากคำแนะนำนี้ไปถึงผู้บริหารของรพ ได้ทราบคะเพื่อนำไปพัฒนาการ</p>	<p>-เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ระหว่างปรับปรุงสถานที่ และก่อสร้างอาคารเพื่อขยายการให้บริการที่แออัด ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจ -เจ้าหน้าที่ รับแรงกดดันจากผู้รับบริการ และหาทางออกไม่ได้ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้</p>	<p>-มีการเร่งรัดดำเนินการปรับปรุงสถานที่ และก่อสร้างอาคารให้บริการเพิ่มเติม -ทีมHRD ได้รับทราบปัญหาและจัดกิจกรรม OD เพื่อปรับทัศนคติ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่</p>

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย แจ้งให้ทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาพิจารณาลงนามและอนุญาต



(นายเมธี จินดารัตน์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ



(นายสิทธิศักดิ์ คำศรีสุข)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า