

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร เดือน เมษายน ๒๕๖๖ – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
เมษายน ๒๕๖๖	๑. แพทย์ตรวจรักษาใช้เวลานาน	๑. จำนวนผู้รับบริการมีจำนวนมาก การตรวจแต่ละรายใช้เวลาค่อนข้างนานและหากเป็นโรคที่ซับซ้อนหรือหลายโรคต้องใช้เวลาในการอธิบายเกี่ยวกับการรักษา/การดูแลตนเองที่บ้าน	๑. แก้ปัญหาเบื้องต้นโดยเพิ่มห้องตรวจโดยใช้แพทย์จบใหม่มาช่วยรักษาผู้ป่วยในรายที่ไม่มี ความซับซ้อนเพื่อลดระยะเวลา รอคอย
พฤษภาคม	๑. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	พื้นที่มีจำกัดและผู้รับบริการมีจำนวนมาก	ปรับปรุงพื้นที่ด้านหลัง รพ. ทำเป็นที่จอดรถเพิ่มเติม
	๒. รอรับยานานและพื้นที่แออัดที่นั่งไม่พอ	เนื่องจากผู้รับบริการที่จำนวนมาก บุคลากรมีจำกัด	แยกจุดบริการจ่ายยาเพิ่มในส่วนผู้ป่วยนอก จักษุ โสต ศอ นาสิกและจิตเวช ซึ่งอยู่อีกจุดเพื่อลดการแออัดและลดรอยคอย
มิถุนายน ๒๕๖๖	๑. รอนานที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในวันหยุดราชการและวันหยุดนักชัตฤกษ์	เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก มีผู้ป่วยฉุกเฉินและอาการหนักหลายราย	ปรับระบบให้บริการโดยเปิดให้บริการผู้ป่วยนอก ในวันหยุดราชการและวันหยุดนักชัตฤกษ์
	๒. ขอประวัติการรักษาขั้นตอนล่าช้า รอนาน	เนื่องจากการขอประวัติการรักษาต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผู้ยื่นขอ ไม่ใช่เจ้าของประวัติและต้องรอแพทย์เจ้าของไข้สรุปประวัติการรักษา หากประวัติมีแพทย์ผู้เกี่ยวข้องหลายสาขาจะต้องให้แพทย์แต่ละสาขาเป็นผู้สรุปประวัติ	พัฒนาระบบการขอประวัติออนไลน์เพื่อให้สามารถดำเนินการเตรียมข้อมูลการรักษาได้ล่วงหน้าก่อนผู้ร้องขอมารับ ไม่ต้องเสียเวลารอนาน
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๒. วินิจฉัยผิดพลาด ไม่ใส่ใจคนไข้ ทำให้อาการแย่ลง	การส่งผิดสีเป็นการส่งไปเพื่อประกอบการวินิจฉัยว่ามีเส้นเลือดตีบหรือไม่เพราะหากตีบจะส่งผลอันตรายต่อคนไข้จนถึงขั้นเสียชีวิตได้จะได้รับการได้อย่างทันท่วงที ผลออกมาไม่ตีบ จึงค้นหาสาเหตุอื่นต่อไปแต่ญาติเข้าใจว่าส่งไปผิดเพราะเส้นเลือดตีบ กลับมาส่ง Admit พยาบาลได้รักษาพยาบาลตามขั้นตอนเป็นอย่างดี แต่ด้วยเป็นช่วงเวรดึกประกอบกับมีคนไข้จำนวนมากและอาการไม่คงที่หลายรายอาจจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไม่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด	ทบทวนแนวทางการดูแลคนไข้และทบทวนแนวทางเรื่องการบริหารอัตรากำลังในเวรดึกหากมีคนไข้จำนวนมาก

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
	๒. การสื่อสาร/การให้ข้อมูลกับคนไข้และญาติ	เนื่องจากผู้รับบริการมีเป็นจำนวนมาก การสื่อสารกับผู้รับบริการอาจไม่ทั่วถึง	ทบทวนแนวทางการให้ข้อมูลกับญาติให้ชัดเจนทั้งเรื่องแนวทางการรักษาและการดูแล
สิงหาคม ๒๕๖๖	๑. การให้บริการแผนกทันตกรรม (เรื่องระบบคิว)	เนื่องจากแผนกทันตกรรมมีการให้บริการและการทำหัตถการที่หลากหลายและใช้เวลาในแต่ละหัตถการค่อนข้างมาก การคัดกรองผู้ป่วยในแต่ละประเภทจึงต้องใช้บุคลากรซึ่งมีจำกัด	ทบทวนระบบคิว/วางแผนทำคิวออนไลน์เพื่อให้สามารถนัดคิวล่วงหน้าได้
	๒. การสื่อสาร/การให้ข้อมูลกับคนไข้และญาติ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ(ทันตกรรม)	เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนมากและบุคลากรต้องปฏิบัติงานหลายส่วน บุคลากรมีจำกัด ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ	ทำ flow ขั้นตอนรับบริการให้ผู้รับบริการสามารถเห็นได้ชัดเจนขึ้น อ่านเข้าใจง่าย



(นายปกาสีทธิ์ ณะหันลิไพบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ

และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง