

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)
โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๘	๑	๑	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๙	๒	๒	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	๑	๑	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๙	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๙	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ญาติร้องเรียนผ่าน facebook ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของจนท.ER

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีผู้รับบริการนำบุตรเข้ารับการรักษาด้วยอาการไข้ (อุณหภูมิ ๓๗.๘ องศาเซลเซียส) และมีอาการหนาวสั่น พยาบาลประจำการจึงได้มอบหมายให้พนักงานช่วยเหลือคนไข้ดำเนินการเช็ดตัวลดไข้ให้แก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ได้พยายามให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเช็ดตัวลดไข้ที่ถูกต้องแก่ญาติผู้ป่วย แต่เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน โดยผู้รับบริการแสดงความไม่พึงพอใจต่อคำแนะนำและมีการใช้ถ้อยคำตำหนิเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดสภาวะความกดดันทางอารมณ์ แม้มิได้มีการโต้ตอบทางวาจา แต่เจ้าหน้าที่ได้แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางที่สะท้อนถึงความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ญาติผู้ป่วยนำเรื่องไปร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในเวลาต่อมา

แนวทางการแก้ไข

๑. มอบหมายให้หัวหน้าแผนกหรือทีมบริหารความเสี่ยง ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหาอย่างเป็นทางการ และกล่าวขอภัยในประเด็นพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ

๒. หัวหน้างานร่วมพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ (พนักงานช่วยเหลือคนไข้) เพื่อรับฟังความกดดันที่ได้รับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ เรื่องการจัดการอารมณ์เมื่อเผชิญกับผู้รับบริการที่มีอารมณ์รุนแรง

๓. การเพิ่มทักษะการสื่อสาร (Communication Skills): จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การสื่อสารในภาวะวิกฤต" และ "ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)" สำหรับเจ้าหน้าที่ด่านหน้า เพื่อให้มีทักษะในการระงับอารมณ์และใช้คำพูดที่นุ่มนวลแม้ในสถานการณ์ที่ถูกตำหนิ

๔. ระบบรายงานและส่งต่อปัญหา (Escalation Protocol): กำหนดให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งพยาบาลวิชาชีพหรือหัวหน้าเวรทันทีหากเริ่มพบสัญญาณว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เพื่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยหรือเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน (Switching) ก่อนเหตุการณ์จะบานปลาย

๒.๒ ญาติไม่พึงพอใจร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ กรณีความคลาดเคลื่อนด้านการสื่อสารวันนัดหมายผู้ป่วยเบาหวาน

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๙ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน เข้ารับการตรวจรักษาตามนัด ณ รพ.สต.คอกหมู พยาบาลคลินิกโรคไม่ติดต่อ (NCD) ได้กำหนดนัดตรวจครั้งถัดไปในอีก ๒ เดือน และบันทึกลงในสมุดประจำตัวผู้ป่วยเป็นวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ป่วยนำใบสั่งยาไปรับยา ณ ห้องยา เจ้าหน้าที่ห้องยาพิจารณาปรับลดระยะเวลานัดเหลือ ๑ เดือน เนื่องจากผู้ป่วยมีการใช้ยาฉีดประเภท NPH เพื่อความปลอดภัยและการติดตามอาการที่ใกล้ชิด โดยกำหนดนัดใหม่เป็นวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ แต่ในขั้นตอนดังกล่าว มิได้ทำการแก้ไขวันนัดในสมุดประจำตัวผู้ป่วยให้เป็นปัจจุบัน เมื่อถึงกำหนดนัด (ในระบบ) วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ผู้ป่วยไม่ได้มาตามนัด เนื่องจากยึดถือวันนัดตามที่บันทึกในสมุด (๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙) เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามผู้ป่วย ส่งผลให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจและโพสต์ข้อความผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในเชิงตำหนิการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าขาดความรอบคอบ (ไม่มีสติ) และสื่อสารข้อมูลขัดแย้งกัน

แนวทางแก้ไข

๑. มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อญาติเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ขอภัยในความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น และอำนวยความสะดวกในการรับยาต่อเนื่องตามความเหมาะสม

๒. กำหนดให้จุดจ่ายยาตรวจสอบความถูกต้องของวันนัดในสมุดประจำตัวผู้ป่วยให้ตรงกับใบนัดในระบบทุกครั้ง ก่อนส่งมอบยา และให้เน้นย้ำวันนัดด้วยวาจากับผู้ป่วยอีกครั้งเพื่อเป็นการทวนสอบ (Double Check)

๒.๓ ญาติไม่พึงพอใจร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเภสัชกร

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๗ ม.ค.๖๙ เวลาประมาณ ๑๔.๒๓ น. ญาติผู้ป่วยได้เดินทางมาติดต่อขอรับยาแทนผู้ป่วย ณ อาคารผู้ป่วยนอก ในระหว่างขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารยาฉีดเบาหวานของผู้ป่วย ซึ่งมีเกณฑ์ต้องฉีดทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น โดยญาติผู้ป่วยได้ให้ข้อมูลว่าตนเป็นผู้ดำเนินการฉีดให้ในช่วงเย็นเพียงอย่างเดียว ส่วนช่วงเช้าผู้ป่วยเป็นผู้ดำเนินการเอง จึงไม่ทราบรายละเอียดที่แน่ชัด ผู้ร้องเรียนระบุว่าเจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่พึงพอใจและใช้ระดับเสียงหรือคำพูดที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ได้รับเกียรติ หลังจากที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับรายละเอียดการฉีดยาของผู้ป่วยได้ครบถ้วน ซึ่งผู้ร้องเรียนระบุว่าได้รับประสบการณ์การบริการในลักษณะดังกล่าวมาแล้วจำนวน ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ (วันที่ ๒) เจ้าหน้าที่ได้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนในลักษณะปฏิเสธการให้ยาเพิ่มเติมในอนาคต ซึ่งสร้างความไม่สบายใจแก่ผู้รับบริการ

แนวทางการแก้ไข

๑. ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และตรวจสอบพยานหลักฐาน เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย

๒. คณะผู้บริหารโรงพยาบาลประทาย นำโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล พร้อมด้วยทีมบริหารความเสี่ยงและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้ลงพื้นที่ บ้านของผู้ป่วย เพื่อเข้าพบญาติและผู้ป่วยในการรับฟังรายละเอียดข้อเท็จจริง และรับฟังปัญหาความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการพร้อมทั้งกล่าวแสดงความเสียใจและขอภัยต่อเหตุการณ์ดังกล่าว

๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทายดำเนินการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงประเด็นการร้องเรียน และตักเตือนเรื่องการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพในการสื่อสาร แม้ในช่วงเวลาที่มีภาระงานหนาแน่น

๔. การพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Soft Skills Training): จัดอบรมหรือกิจกรรมเชิงปฏิบัติการด้านศิลปะการสื่อสาร (Effective Communication) และทักษะการรับมือกับสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Management) ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านหน้า

๒.๔ ญาติร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการสื่อสารของแพทย์ รพ.ประทาย

รายละเอียดเหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ผู้รับบริการได้นำผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษาต่อเนื่อง ณ โรงพยาบาลประทาย ในระหว่างขั้นตอนการตรวจวินิจฉัย แพทย์ผู้ตรวจรักษาได้สื่อสารและแสดงความเห็นเชิงตำหนิต่อญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนสถานพยาบาลเพื่อเข้ารับการรักษาในหลายพื้นที่ โดยแพทย์มีความวิตกกังวลต่อประเด็นความต่อเนื่องของการได้รับยา และแผนการรักษาในระยะยาวของผู้ป่วย รูปแบบการสื่อสารและทัศนคติที่แพทย์แสดงออกในระหว่างการตรวจรักษา ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการอย่างรุนแรง ทำให้เกิดความเสียใจ

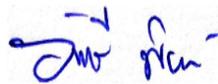
และเกิดทัศนคติเชิงลบต่อมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน เป็นเหตุให้ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจและ
ตัดสิ้นใจปฏิเสธการรับการรักษาต่อเนื่อง ณ โรงพยาบาลประทาย โดยได้นำผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล
บัวใหญ่ในเวลาต่อมา

แนวทางแก้ไข

๑. มอบหมายให้ทีมบริหารความเสี่ยงหรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อญาติผู้ป่วยเพื่อรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พร้อมทั้งกล่าวขอภัยในความไม่สะดวกและความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลและประชาชน

๒. การประสานงานการรักษาต่อเนื่อง: ประสานงานกับโรงพยาบาลบัวใหญ่เพื่อส่งต่อข้อมูลการรักษาและประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างครบถ้วน (Seamless Referral) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ต่อเนื่องและปลอดภัย แม้จะเปลี่ยนสถานพยาบาลก็ตาม

๓. ดำเนินการเรียกแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมาสอบถามข้อเท็จจริง พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับศิลปะการสื่อสาร (Communication Skill) โดยเน้นย้ำว่าแม้จะมีความปรารถนาดีเรื่องความต่อเนื่องของการรักษา แต่ต้องคำนึงถึงวิธีการสื่อสารที่ไม่กระทบกระเทือนจิตใจผู้รับบริการ



(นางวัชรินทร์ พิลาสมบัติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๙