

MOIT. ๑๐

หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

๑. ไตรมาสที่ ๒

๑.๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข

โดยสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



บันทึกข้อความ

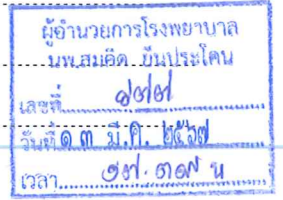
ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๓๖๓, ๓๖๔

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๒๒๖

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว



๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง (เอกสารหมายเลข ๒)

ปัญหาและอุปสรรค

จากประเด็นเรื่องร้องเรียนมีปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติผู้ป่วย ทั้งการแนะนำทางเอกสาร การวางแผนรักษา การแจ้งขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการแจ้งข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ที่ตรวจสอบข้อมูลก่อนแจ้งไม่ละเอียด ซึ่งอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ จำนวน ผู้มารับบริการที่มากทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาได้พูดคุยกับผู้รับบริการได้น้อยลง ตรวจสอบน้อยลงหรือแม้กระทั่งความเคยชินของเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจว่าสิ่งที่ตนรู้คือข้อมูลทั่วไปที่ผู้ป่วยหรือญาติน่าจะรู้ด้วย

(๒) การตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องมือแพทย์ก่อนนำผู้ป่วยรีเฟอร์

แนวทางการแก้ไข

(๑) เพิ่มขั้นตอนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้ป่วยให้ทราบถึงข้อมูล สิทธิหน้าที่ ค่าบริการพิเศษที่เพิ่มขึ้นก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และกรณีการทำหัตถการที่มีความเสี่ยง เช่น การผ่าตัด การทำคลอด เป็นต้น แพทย์หรือตัวแทนแพทย์จะต้องทำความเข้าใจให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงกระบวนการ แนวทางการรักษา ความเสี่ยงอาการจะเกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติมีโอกาสสอบถามตามที่เห็นสมควร สำหรับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของผู้ฟังต้องตรวจสอบข้อมูลที่ตีความ จะแจ้งให้ผู้อื่นทราบ รวมถึงไม่ควรนำเรื่องดังกล่าวมาพูดในที่ทำงานบังเอิญ เช่น นินทา กระจิบ ไซข่าว เป็นต้น เพราะข้อมูลเหล่านี้บุคคลทั่วไปไม่อาจทราบได้ถึงความปลอดภัยตามทั่วไป และต้องเป็นหน้าที่ของแพทย์เจ้าของไข้เท่านั้นที่จะเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้ป่วยหรือญาติ นอกจากนี้ข้อมูลที่สื่อสารการผู้ป่วยหรือญาติต้องเป็นข้อมูลที่ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน อาจแต่งตั้งผู้คุยกับญาติผู้ป่วยเพียงคนเดียวต่อกรณีผู้ป่วย ๑ คน เพื่อให้การพูดคุยเป็นเอกภาพ ต่อข้อมูลการสนทนาในทิศทางเดียวกัน

(๒) หน่วยงาน มีมาตรการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือทางการแพทย์ภายในรพช. และก่อนเคลื่อนรพช. ควรตรวจสอบผู้ป่วย

/(๒) หน่วยงาน...

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ จากประเด็นการร้องเรียนที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงปัจจุบัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นมักเกิดจากปัญหาพื้นฐานที่เกิดจาก

(๑) การใช้คำพูดการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง การพูดทำนองที่ไม่ให้เกียรติผู้ฟัง แสดงอำนาจนิยมของเจ้าหน้าที่เชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าต่อผู้อื่น หรือการไม่อธิบายใดๆ ให้ผู้รับบริการทราบในเรื่องที่เกี่ยวกับเขา เป็นต้น เพราะปัจจุบันผู้รับบริการมีความเชื่อว่า ตนคือผู้รับบริการไม่ใช่ผู้มาขอความช่วยเหลือ หน้าที่ของโรงพยาบาลคือต้องรักษาผู้ป่วยอันเป็นคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่พึงมี ฉะนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งความคาดหวังว่าอาการผู้ป่วยจะดีขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของทีมแพทย์ พยาบาลและเครื่องมือ และยังคงคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็จะเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกลบมากที่สุดจึงทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่อาจให้อภัยกันได้ อันนำไปสู่การร้องเรียนขึ้น

(๒) มาตรการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือทางการแพทย์ภายในรถพยาบาล และก่อนเคลื่อนรถพยาบาล รวมทั้งความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ไม่มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของผู้ป่วยก่อนรีเฟอร์ ทำให้พบปัญหาระหว่างการรีเฟอร์ผู้ป่วยกลับภูมิลำเนา

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นอีกปัญหาเนื่องจากหากช่องว่างดังกล่าวเริ่มกว้างมากขึ้นจนเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เข้าถึงยากของบรรดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นิยมอำนาจนิยมเหนือผู้อื่น จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าที่จะรายงานโดยเชื่อว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่กลัวจะถูกตำหนิต่อว่า ประเด็นนี้ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถให้ความเห็นหรือพยากรณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และไม่สามารถสั่งการ วางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ได้ทันก่อนเกิดปัญหาขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน หรือทำตามๆ กันมาโดยไม่เคยนำแนวทางปฏิบัติมาทบทวนแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังคงเลือกปฏิบัติงานด้วยความเคยชินเช่นเดิม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดิมๆ ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

(๕) องค์กรความรู้ปัจจุบันที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาเป็นกรณีศึกษา

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบกดขี่ ข่มเหง หรือพูดทำนองกำปั้นทุบดิน รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่นห่วงใยคุณญาติของตนทั้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ฝ่าฝืนกฎดังกล่าวด้วย และระมัดระวังการให้ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อผู้อื่น งดไขข่าว หรือพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ในทางบันเทิง นินทา กระทบ หลัง ในประเด็นละเอียดอ่อนด้วยความเคยชินอันอาจจะทำให้ประชาชน

หลงเชื่อและวิตกกังวล ประกอบกับหน่วยงานสมควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง
วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสมโดยระดมความคิดเห็นกันระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความ
คิดเห็นของประชาชนด้วย ในรูปแบบประชาธิปไตยที่กล้าและพร้อมแสดงความคิดเห็นทั้งติติงและชื่นชมเพื่อหา
แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการประชาชน รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ ทบทวนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ
การรักษาผู้ป่วยจิตเวชและผู้คลอตบุตร


๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์
เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้


(นางสาวนุสบา แข็งขัน)
นิติกร


(นายเฉลิมชัย แพรสี)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน


(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

- อนุมัติ
- ทราบ/เห็นชอบ/ดำเนินการตามเสนอ
- ลงนัด
- มอบ/สำเนาแจ้ง.....


๑๔ มิ.ค. ๒๕๖๗
(นายสมคิด ยืนประโคน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว