

การวิเคราะห์แนวโน้มเรื่องข้อร้องเรียนและการพัฒนา ปี 2564
โรงพยาบาลเทพา

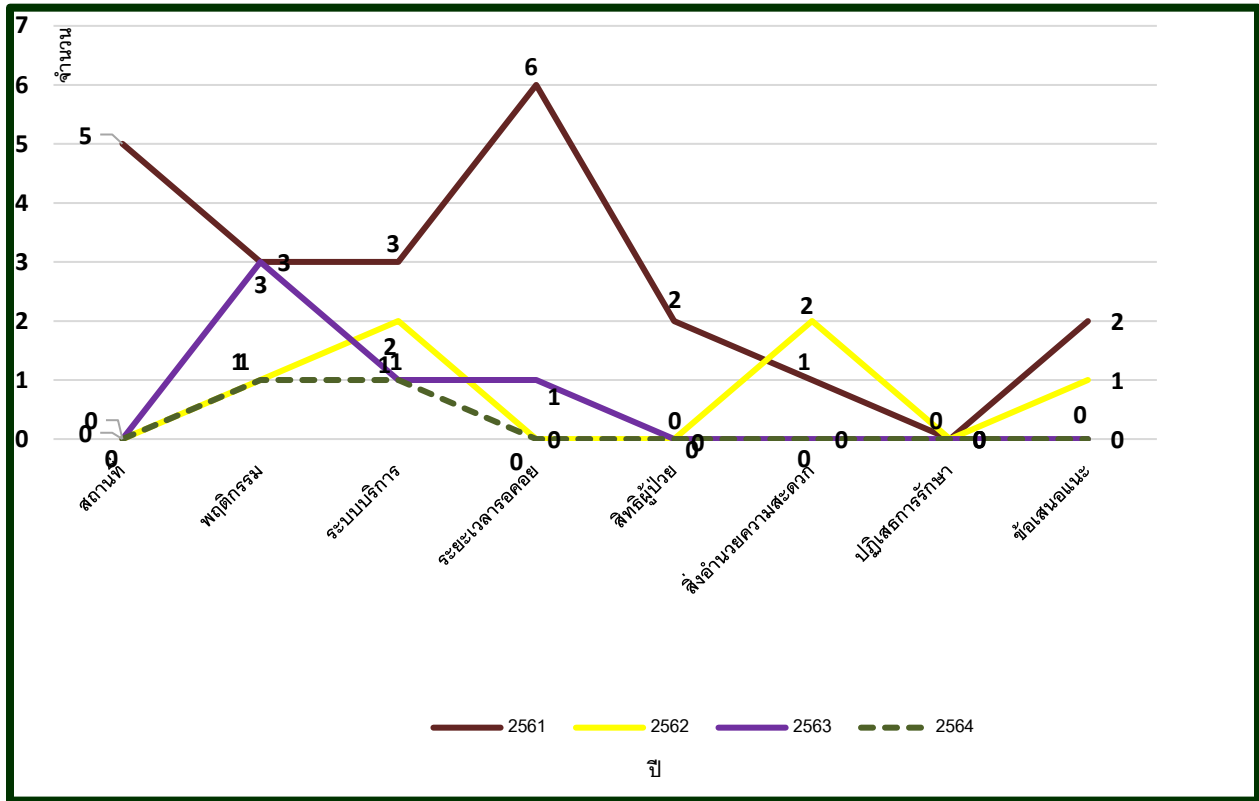
โรงพยาบาลเทพามีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ในช่องทางต่อไปนี้

1. การเขียนใบแจ้งเหตุใส่ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
 - บริเวณอาคารผู้ป่วยนอก ช่างห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน
 - บริเวณด้านหน้าห้องให้คำปรึกษา
 - บริเวณหอผู้ป่วยใน 1
 - บริเวณหอผู้ป่วยใน 2
2. เว็บไซต์โรงพยาบาล /Facebook
3. แจ้งด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ รพ.เทพา
4. แจ้งทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาล
5. จดหมายหรือหนังสือ
6. จากการบอกเล่าของผู้ที่รับทราบเหตุการณ์

สรุปรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี

ที่	ข้อร้องเรียนเรื่อง	ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64 (1 ต.ค.63- 31 มี.ค.64)
1	อาคารสถานที่	3	5	0	0
2	พฤติกรรม	11	3	3	1
3	เรื่อง ระบบการให้บริการ	17	3	1	1
4	ระยะเวลารอคอย รอนาน	4	6	1	0
5	ด้านสิทธิผู้ป่วย				
	- การให้ข้อมูล	1	2	0	0
	- การลัดคิว				
	- การเปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย				
6	สิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องมือ อุปกรณ์ ห้องพิเศษ)	2	1	0	0
7	ผู้รับบริการรอนาน ปฏิเสธการรับบริการ	0	0	0	0
8	ข้อเสนอแนะ	0	2	0	0
จำนวนข้อร้องเรียน		38	22	6	2

แผนภูมิแสดงแนวโน้มรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนรายปี



จากการวิเคราะห์ข้อมูลอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ในรอบระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2561-2563 ใน 8 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนเรื่องอาคารสถานที่
2. ข้อร้องเรียนเรื่องพหุติกรรม
3. ข้อร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ
4. ข้อร้องเรียนเรื่องระยะเวลาการคอยนาน
5. ข้อร้องเรียนด้านสิทธิผู้ป่วย (การให้ข้อมูล/การลัดคิว/การเปิดเผยผู้ป่วย)
6. ข้อร้องเรียนเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์
7. ผู้รับบริการรอนานปฏิเสธการรับบริการ
8. ข้อเสนอแนะการรับบริการ

พบว่าจำนวนรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนในแต่ละปีลดจำนวนลง จาก 38 22 และ 5 ตามลำดับ สำหรับไตรมาสแรกของปี 64 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง เป็นเรื่องของระบบบริการและพหุติกรรมบริการ และไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องระยะรอนานจนปฏิเสธการรักษาเลย ซึ่งเป็นผลจากการที่โรงพยาบาลเทพาดำเนินการแก้ไข และทบทวนระยะเวลาในการรับบริการที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยมาตั้งแต่ก่อนปี 2560 โดยมีการนำแนวคิดลีน (LEAN Thinking) มาใช้ มีการศึกษาข้อมูลผู้รับบริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โดยเก็บข้อมูลในผู้รับบริการ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไปไม่มีรายการตรวจวินิจฉัยเพิ่ม
2. ผู้รับบริการที่มาตามนัดมีรายการตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการก่อนพบแพทย์

ปี 2561 มีข้อร้องเรียนจำนวน 38 รายงาน พบว่ายังเป็นข้อร้องเรียนในเรื่องระบบการให้บริการ จำนวน 17 รายงาน คิดเป็นร้อยละ 44.74 ของจำนวนรายงานทั้งหมดในปี 2561 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคิวรับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยการที่ห้องบัตรได้มีการปรับระบบการรับคิวรับบริการใหม่ โดยการให้ผู้รับบริการมาหยิบลำดับคิว (คิวนี้อยังไม่ใช่คิวที่จะได้รับบริการในแต่ละจุดบริการ) เพื่อที่จะมายื่นรับคิวรับบริการในแต่ละจุดบริการอีกครั้งกับเจ้าหน้าที่ห้องบัตร จึงทำให้มีปัญหาผู้รับบริการบางคนเข้าใจผิดคิดว่าการหยิบลำดับคิวในตอนแรกคือการได้คิวรับบริการแล้ว ห้องบัตรจึงได้มีการแก้ไขโดยการจัดเจ้าหน้าที่ห้องบัตรอยู่ประจำในเวรตึกและยกเลิกการหยิบลำดับคิว แต่ผู้รับบริการสามารถรับคิวเป็นคิวรับบริการในแต่ละจุดบริการได้เลย หลังจากการปรับปรุงระบบการรับคิวใหม่ พบว่าข้อร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ มีจำนวนลดลง

ปี 2562 มีข้อร้องเรียนจำนวน 22 รายงาน พบว่าข้อร้องเรียนเรื่องระยะรอคอยมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องอาคารสถานที่ ระบบบริการและพฤติกรรมบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 5 3 3 2 และข้อเสนอแนะ 2 เรื่อง ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าข้อร้องเรียนมีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัดในปี 62 และเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปเป็นเรื่องของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น

ปี 2563 มีข้อร้องเรียนจำนวน 5 เรื่อง พบการร้องเรียนเรื่องระบบบริการ และพฤติกรรมบริการและระยะรอคอยนาน จำนวน 3 1 และ 1 เรื่องตามลำดับ ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องของอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและการปฏิเสธการรักษา

สำหรับไตรมาสแรกในปี 2564 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่องในเรื่องของพฤติกรรมบริการ และระบบบริการในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยจำนวน 1 ราย ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลที่วินิจฉัยล่าช้า ส่งตัวไปรับรักษาต่อที่ รพ.สงขลาต้องนอนโรงพยาบาลนานหลายวันและเจ็บป่วยรุนแรงมากขึ้น และ โรงพยาบาลเทพาได้ทำเรื่องขอชดเชยความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ม.41)ให้กับผู้ป่วยเพื่อเยียวยาบรรเทาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลเทพายังคงให้ความสำคัญและปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่องใน 4 เรื่องหลักดังนี้

1 . การปรับปรุงระยะเวลารอคอย :

- ปรับระบบบริการผู้ป่วยนัดคิวเหลื่อมเวลา ลดความแออัด
- นำแนวคิดลีน (LEAN Thinking) มาใช้ในการทบทวนกระบวนการให้บริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยทุกจุดบริการ

2 การปรับปรุงพฤติกรรมบริการ :

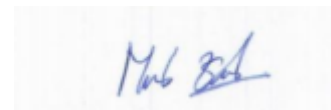
- อบรมพัฒนาพฤติกรรมบริการเป็นประจำทุกปี
- เพิ่มบทบาทหน้าที่แก่หัวหน้าหน่วยงานในการลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3. การพัฒนาเรื่องอาคาร สถานที่ :


- จัดพนักงานทำความสะอาดเพิ่ม
- พัฒนาที่พักคอยผู้รับบริการให้สะดวกสบายมากขึ้น มีการจัดที่พักรอเป็นสัดส่วนทั้งผู้ป่วยนอกและคลินิกพิเศษต่างๆ
- จัดสภาพแวดล้อมเพื่อการเยียวยาผู้ป่วยให้เอื้อต่อการผ่อนคลายขณะรอรับบริการ

4. พัฒนาระบบบริการ

- ปรับระบบการหยิบบัตรคิวห้องบัตรเป็นระบบSmart Que และเตรียมการพัฒนาระบบการแจ้งเตือนคิวในมือถือ
- ทบทวนการรับบริการทันตกรรม เพื่อลดระยะเวลารอคอยและกระจายบริการในพื้นที่ โดยเปิดให้บริการนอกเวลาราชการโดยจัดเจ้าหน้าที่เพิ่ม เพื่อจัดบริการได้มากขึ้น และออกหน่วยให้บริการในเขตพื้นที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเครือข่ายสุขภาพอำเภอเทพา
- ใช้ระบบส่งยาถึงบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อลดการรอคอยและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อช่วงที่มีการระบาดของ โควิด 19



(นางกาญจนา ชูหวาน)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้วิเคราะห์และสรุปข้อร้องเรียน



(นายเดชา แซ่หลี)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพา