**กรณีศึกษาการจัดการข้อร้องเรียน**

**โรงพยาบาลลาดบัวหลวง**

1.ชื่อเรื่องกรณีศึกษา ระบบคิวไม่ได้สักวัน

 2.รายละเอียดกรณีศึกษา : หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนได้รับแจ้งจากงานคัดกรองของโรงพยาบาลว่ามีญาติผู้ป่วยมาโวยวายว่ามาโรงพยาบาล 3 ครั้งแล้วไม่ได้รับบริการทางทันตกรรม (อุดฟัน) สักที เนื่องจากคิวเต็ม ทั้ง ๆ ที่มาตั้งแต่ 6 โมงเช้า โดยวันก่อน ๆ มาเวลา 9 – 10 น. คิวก็เต็ม จึงมาเช้ากว่าเดิม คิวทำฟันก็เต็มอีก จึงสร้างความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจึงได้เชิญญาติผู้ป่วยมาที่หน่วยงาน และรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ร่วมกับได้ชี้แจงแนวปฏิบัติของโรงพยาบาลและข้อจำกัดในการให้บริการของโรงพยาบาล โดยได้ชี้แจงให้ทราบว่า ในกรณีดังกล่าวเมื่อมาโรงพยาบาลแล้วยังไม่ได้รับบริการในทันที ให้ติดต่อที่งานทันตกรรมจะมีระบบนัดหมายล่วงหน้าให้กับผู้รับบริการอยู่แล้วแต่ผู้รับบริการไม่ทราบ โดยไม่ได้ติดต่อหรือศึกษาข้อมูลประชาสัมพันธ์หน้าห้องทันตกรรม ทั้งนี้ได้มีแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงระบบการได้รับบัตรคิวของโรงพยาบาลจากการที่รับบัตรคิวได้ตลอดเวลา เปลี่ยนเป็นเปิดรับบัตรคิวตั้งแต่ 7.00 น. โดยมิให้มีการรับบัตรแทนกัน และทางโรงพยาบาลได้จัดระบบประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ ผลลัพธ์ญาติผู้ป่วยและผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่พบปัญหาการร้องเรียนเรื่องบัตรคิวอีก

3.การวิเคราะห์

3.1 ประเด็นปัญหา/ข้อขัดแย้ง

 - ไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวังหลายครั้ง

3.2 ผู้เกี่ยวข้องในกรณีร้องเรียน

 ผู้รับบริการ..เสียเวลา..ผิดหวัง

 โรงพยาบาล..แนวทางการให้บริการทางทันตกรรม..ระบบนัดหมาย..ระบบการให้บริการ

3.3 จุดยืนและจุดสนใจของโรงพยาบาล และผู้ป่วย/ผู้รับบริการ

* จุดยืนของโรงพยาบาล -การรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน ตามระเบียบและขั้นตอนของโรงพยาบาล
* จุดยืนของผู้ป่วย/ญาติ - การที่จะได้รับบริการทันทีที่มาโรงพยาบาล

* จุดสนใจ ของโรงพยาบาล - การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
* จุดสนใจของผู้ป่วย - ความสะดวกและรวดเร็วในการไปรับการรักษาพยาบาล

4.วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง

 ในกรณีตัวอย่างผู้ป่วยรายนี้ หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย $\rightarrow $เครื่องมือแก้ปัญหาและหาทางออกที่ปัญหา $\rightarrow $ แก้ปัญหาโดยเน้นที่ผลประโยชน์ไม่ไช่จุดยืน โดยนำองค์ประกอบในการไกล่เกลี่ย( 7 ประการ) มาใช้ คือ ความต้องการที่แท้จริง (Interest) ข้อเสนอ (Option ) และทางเลือกอื่น ( Alternative )

5. Key Success Factor

* การสร้างความสัมพันธภาพที่ดี การเป็นมิตร ยินดีรับฟัง ช่วยเหลือ
* การสนใจปัญหาของผู้ป่วย และเสนอทางเลือกเพื่อแก้ปัญหา