

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ
และการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน้ำโสมได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน้ำโสมมีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ทางการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการและความ ซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาล มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสมประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

๒. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูล การให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงานและการให้บริการ/ ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลน้ำโสม ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ	๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับ ๒.ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการและมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ - ความล่าช้าการให้บริการ - การอำนวยความสะดวก/ ช่วยเหลือในการรับบริการ	๑.การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาความแออัด ๒.ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย	๑.ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	หัวหน้างาน แผนกที่ให้บริการ
	๔	ข้อร้องเรียนด้านสถานที่	๑.ส่งเรื่องให้ผู้บริการเพื่อพิจารณาหาแนวทางพัฒนาด้านภูมิสถาปัตยกรรม ๒.ทำแผนการพัฒนาระบบจัดการด้านความสะอาดของมีมาตรฐาน	หัวหน้ากลุ่มงาน
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๔ ประการคือ

- ปริมาณผู้ป่วยมี จำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผังหน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับปรุงสถานที่ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
- ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญความรุนแรงอันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตรายความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบ และร่วมตัดสินใจหาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๔.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ภูมิสถาปัตย์มีอายุการใช้งานมานาน แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตย์ให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสุขอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๐	๐	๐	๐	๐
- การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-
- คัดกรองผู้ป่วยโรคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
- เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
- พฤติกรรมการให้บริการ	-	-	-	-	-
๒. ทุจริตและประพฤติมิชอบ	-๐	๐	๐	๐	๐
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- การจัดซื้อจัดจ้าง					
- ร้องเรียนองค์กร					
- ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	-
๓. อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๐