บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งฝน ต.ทุ่งฝน อ.ทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โทรศัพท์ ๐๔๒๒๖๘๐๕๑

ที่ อด ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๖๐ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อมูลสถิติการร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน

ตามศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งฝน ได้ดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มารับบริการตามช่องทางตู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลทุ่งฝน และช่องทางสื่อสารอื่นๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุญาตให้เผยแพร่ผ่านเวบไซต์โรงพยาบาลทุ่งฝน

(นายพุทธาวัจน์ ขุมแวงวาปี)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

(นายฉัตรชัย ประทุมทิพย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน

รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - กันยายน พ.ศ. 2567)

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งฝนได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลทุ่งฝน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลทุ่งฝนมีความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 - 2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลทุ่งฝน มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลทุ่งฝน ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
2. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วยประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงานและการให้บริการ/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลทุ่งฝน ระหว่างเดือนตุลาคม 2566 ถึงกันยายน 2567

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 3 ประการคือ
- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก เวลาการให้การบริการจึงมีจำกัด
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน และด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior: ESB) เพื่อให้ความรู้แก่

เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

4.2 ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผังหน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับปรุงสถานที่ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

4.3 ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆ ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
- ไม่สามารถให้คำชี้แจง อธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญ ความรุนแรง อันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษา ทางเลือกในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบ และร่วมตัดสินใจหาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสม มอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

4.4 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ภูมิสถาปัตย์มีอายุการใช้งานมานาน แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้าง พัฒนาภูมิสถาปัตย์ให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก และพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนสุขอนามัยโดยยึดหลัก 5 ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป					
- การรักษาพยาบาล	3	3	100%	-	-
- ควบคุมผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
- เหตุรุกล้ำกฎหมาย (การบริการสุขภาพ)	-	-	-	-	-
- พฤติกรรมการให้บริการ	-	-	-	-	-
2. ทุจริตและประพฤติมิชอบ					
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-	-	-	-
- การกระทำผิดโดยเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-
- ร้องเรียนองค์กร	-	-	-	-	-
- ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	-
3. อื่น ๆ	-	-	-	-	-
รวม	3	3	100%	-	-