รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๒๗๐/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๗๕/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๓) โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาล ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. ปัญหาอุปสรรค

ตามที่สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (โควิด-๑๙) ได้คลี่คลายลงไปและถูกประกาศให้เป็นโรคติดต่อไม่อันตราย โรงพยาบาลกำแพงเพชรจึงได้ปรับเข้าสู่การให้บริการประชาชนเต็มรูปแบบตามศักยภาพควบคู่ไปกับการดูแลผู้ป่วยโควิด-๑๙ ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาปรับปรุงระบบ จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานเพิ่มขึ้นในการให้การดูแลประชาชนที่เข้ามารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการอยู่บ้าง ในการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล และการรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติ เกิดความคาดเคลื่อนไปบ้างจากที่ควรจะเป็น ปัจจุบัน โรงพยาบาลกำแพงเพชรได้ดำเนินการปรับปรุงระบบบริการควบคู่ไปกับการชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดกับผู้รับบริการ

๔. รายงานผล...

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๖)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๑๔๐ เรื่อง

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	หมายเหตุ
๑	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๓ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๓	ละเมิดสิทธิ์ผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	-	
๔	ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๓ เรื่อง	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	๔ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๔ เรื่อง	
๖	พฤติกรรมบริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๒๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๙ เรื่อง	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	-	

๔.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล

๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

๓. การพัฒนาจัดระบบบริการเฉพาะด้านต่าง ๆ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด-๑๙

๔. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการบริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖. กำหนดพื้นที่ มอบหมายหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้หน่วยงาน โดยนำกิจกรรม ๕ ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำ

๗. วางแผนพัฒนา ปรับปรุง ระบบการจราจรสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง