

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ไตรมาสที่ ๑)



๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลกำแพงเพชรเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๑๒๒/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๒๐๑/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง โรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

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

๔) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (ไตรมาส ๑)

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร
ไตรมาส ที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๙- ธันวาคม ๒๕๕๙)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๑๐ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการและมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ ๙ เรื่อง - ความล่าช้าในการให้บริการ - การอำนวยความสะดวก/ช่วยเหลือในการรับบริการ	๑. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย ๒ เรื่อง	๑. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	RRT/ทีมใกล้เคียงๆ

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ คือ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด ๒. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓. บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก ๒. แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ จัดบริการระบบ LEAN ๑. การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ ๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด ๓. จัดระบบคิว ๔. ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก ๒. ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน ๓. ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานงานหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญ ความรุนแรง อันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูล แนวทางการรักษา ทางเลือกในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วย เพื่อทราบและร่วมตัดสินใจ หาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสม มอบหมายเจ้าหน้าที่ บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ