

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)

๑. ความเป็นมา

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้นำแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) จำนวน ๑๑ หัวข้อใหญ่ ๓๓ หัวข้อย่อย ของ ป.ป.ช. ที่ใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณธรรม และความโปร่งใส ตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ KPI ๖๐ กำหนดร้อยละของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) โดยมีหน่วยงานเข้ารับการประเมิน จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๕๐ หน่วยงาน และ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment : EBIT (EB ๘ (๔)) กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนพร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆหรือไม่

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่อง ร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือ และดูแลต่อเนื่อง โรงพยาบาล รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การเกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการ สนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๑๒๒/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อ ร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการ ดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๗๕/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง โรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการ ดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

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

๓. ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีภาระงาน และความจำเป็นที่ จะต้องดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาใน เรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และ อธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัดในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแล ทำความเข้าใจให้กับ ผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

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

๔.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	การแก้ไขปัญหา
๑	พฤติกรรมบริการ คลินิกผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล
		ไตรมาส ๒	-	
๒	การบริการคลินิก ผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
		ไตรมาส ๒	-	
๓	ความล่าช้าในการ ให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๖ เรื่อง	๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด
		ไตรมาส ๒	๙ เรื่อง	
๔	การบริการอื่นๆ ทั่วไป	ไตรมาส ๑	๕ เรื่อง	๔. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิง แนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วย และญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
		ไตรมาส ๒	๘ เรื่อง	
๕	พฤติกรรมบริการ ทั่วไป	ไตรมาส ๑	๑๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑๖ เรื่อง	

๔. ข้อเสนอแนะ

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
- ๒) บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- ๓) บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อย และด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ๒) แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด

- จัดระบบคิว

- ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก

๒) ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน

๓) ไม่สามารถให้คำชี้แจง อธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขประสานงานหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญ ความรุนแรง อันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษา ทางเลือกในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วย เพื่อทราบและร่วมตัดสินใจ หาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสม มอบหมายเจ้าหน้าที่ บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของโรคนั้นๆ