



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร โทร. ๑๒๒๙

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑/ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมแนวทางแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

๑. ต้นเรื่อง

๑.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ การดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้นำหลักการประเมิน ของสำนักงาน ป.ป.ช. มาประยุกต์ใช้ในการประเมิน ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - Based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) จำนวน ๒๖ หัวข้อ

๑.๒ ตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๔๔ กำหนดให้ หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment : EBIT (EB ๑๖) มีรายงาน สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชน รับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่นๆ (เอกสาร ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจาก บริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบที่ ๑ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๒๐ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ EB ๑๖ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผล และวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) (เอกสาร ๒)

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาล กำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกำแพงเพชร (ช่อง ประชาสัมพันธ์ ITA)

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

- อนุญาต

(นางรจนา ขอนทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

(นายวิเศษ อุดมศิลป์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....งาน
.....

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)

๑. ความเป็นมา

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ได้นำแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) จำนวน ๒๖ ข้อ ของ ป.ป.ช. ที่ใช้ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณธรรม และความโปร่งใส ตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๔๔ กำหนดร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA โดยมีหน่วยงานเข้ารับการประเมิน จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๕๐ หน่วยงาน และ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment : EBIT (EB ๑๖) กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสารช่องทางอื่นๆ

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือ และดูแลต่อเนื่อง โรงพยาบาล รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การเกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

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

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๗๕/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง โรงพยาบาลกำแพงเพชร 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

บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีภาระงาน และความจำเป็นที่จะต้องดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษา มีค่อนข้างจำกัดในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแล ทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

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	๒ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง ๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ๔. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิง แนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วย และญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ๖. กำหนด มอบหมายพื้นที่ดูแลรับผิดชอบให้หน่วยงาน นำ ๕ ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบ เป็นประจำ
		ไตรมาส ๒	๓ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการ คลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	๔ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๓ เรื่อง	
๓	ละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
๔	ความล่าช้าในการ ให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๗ เรื่อง	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๔ เรื่อง	
๖	พฤติกรรมบริการ ทั่วไป	ไตรมาส ๑	๔๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑๔ เรื่อง	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๒๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๕ เรื่อง	

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ

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

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

/๕.๒ ข้อร้องเรียน...

๕.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ๒) แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๕.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ๒) ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
- ๓) ไม่สามารถให้คำชี้แจง อธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขประสานงานหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญ ความรุนแรง อันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษา ทางเลือกในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษา ต่อผู้ป่วย เพื่อทราบและร่วมตัดสินใจ หาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสม มอบหมายเจ้าหน้าที่ บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๕.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั่วไปวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ๒) ความสะอาดของ พื้นที่ สถานที่ ไม่สะอาดเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการทำงาน ดูแล ทำความสะอาด มอบหมายพื้นที่ให้หน่วยงานรับผิดชอบดูแลอย่างชัดเจน เพิ่มความถี่ในการดูแลทำความสะอาด นำกระบวนการ ๕ ส. มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและการตรวจสอบเป็นประจำ