

# รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

## ๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

## ๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๒๗๐/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ 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

ด้วยสถานการณ์ระบาดของโรคติดต่อโควิด-๑๙ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีภาระงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น และยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล และรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูล การรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔)  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

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	๘ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง ๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่ โรงพยาบาลเพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด-๑๙ ๔. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิง แนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วย และญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ๖. กำหนด มอบหมายพื้นที่ดูแลรับผิดชอบให้หน่วยงาน นำ ๕ ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบ เป็นประจำ
		ไตรมาส ๒	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการ คลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๓	ละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	-	
๔	ความล่าช้าในการ ให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๔ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๘ เรื่อง	
๖	พฤติกรรมบริการ ทั่วไป	ไตรมาส ๑	๔ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๕ เรื่อง	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๖ เรื่อง	