

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

๑. ความป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลหนองหิน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลหนองหิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลหนองหินเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเพียรราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบตามนโยบายคณะรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรี ได้อเลงต่อสภาพนิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ขอ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนอง

๑) โรงพยาบาลหนองหิน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหินกับคณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นตองให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือเวลาในการให้ขอมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถวน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ขอมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. ขอมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองหิน กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองครรรวมดวย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการเป็นศูนย์รวบรวมนขอมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผนดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและเชื่อมโยงขอมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ

/๔. การประเมิน...

๔. การประเมินความพึงพอใจ

โรงพยาบาลหนองหิน มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกเดือน โดยใช้แบบประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการตามหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่างเพียงพอ ลดระยะเวลารอคอยและกระจายจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดสถานการณ์แออัดที่งานบริการผู้ป่วยนอก ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนาทาง Internet และประสานขอรองเรียนหรือขอเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับอย่างเป็นระบบภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้รองเรียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับรองเรียนซ้ำในเรื่องเดิมขอเสนอแนะทั่วไปที่พบบ่อย ๓ อันดับแรก ในปี ๒๕๖๘ ได้แก่

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- การสื่อสารให้ผู้มารับบริการผิดพลาด - ใช้น้ำเสียงกับผู้มารับบริการค่อนข้างดัง - เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม ทักทายผู้มารับบริการ - ให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการไม่ชัดเจนทำให้การบริการล่าช้า	๑. เน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องพฤติกรรมการบริการที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้มารับบริการและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้มารับบริการและญาติด้วย, เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้มารับบริการและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคลวิเคราะห์สถานการณ์ และให้ดำเนินการแก้ไขหากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงานและรายงานผู้อำนวยการทราบ
อาคารสถานที่	- ห้องน้ำไม่สะอาด ส่งกลิ่นเหม็นและมีไม่เพียงพอ - จุดหน่วยบริการอยู่ห่างจากห้องตรวจแพทย์ การเดินทางลำบาก - ไม่มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน	๑. เพิ่มการควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานและตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ในห้องน้ำ ๒. จัดทำแผนสร้างห้องน้ำให้กับผู้มารับบริการ ๓. ลดขั้นตอนการให้ผู้ป่วยเดินตรวจกับแพทย์ ๔. ติดป้ายจุดให้บริการให้ชัดเจน
กระบวนการให้บริการลาซา	- นั่งรอตรวจแพทย์ - นั่งรอผลตรวจเลือด - นั่งรอรับยา	๑. ปรับระยะเวลาการออกตรวจของแพทย์ให้เร็วขึ้น ๒. แนะนำผู้ป่วยเข้าคลินิกกายภาพบำบัด แพทย์แผนไทยและนั่งรอฟังนักโภชนาการให้

		ความรู้การกินระหว่างรอผลตรวจเลือด ๓. เภสัชบริหารจัดการเวลาในการรับออเดอร์ยาและจัดยาวางระบบการจัดยาให้เร็วขึ้น
--	--	--

๕. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๑ ส.ค. ๖๘)

๕.๑ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	การแก้ไขปัญหา
ดูรับความคิดเห็น	๐	๐
เพจเฟซบุ๊ก	๐	๐
เว็บไซต์รพ.	๐	๐
จดหมาย	๐	๐
ศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐

๕.๒ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	การแก้ไขปัญหา
ดูรับความคิดเห็น	๐	๐
เพจเฟซบุ๊ก	๐	๐
เว็บไซต์รพ.	๐	๐
จดหมาย	๐	๐
ศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐

ขอเรียนสวนใหญ่เป็นขอเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่มีระดับความรุนแรงต่ำ เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ความแออัดของสถานที่ที่จะนำมาวิเคราะห์ระบบและวางแผนในการปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องและตอบกลับผ่านเครือข่ายและทางห้องรับความคิดเห็น

ข้อมูลที่แสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองหินกำหนดนโยบายการจัดการขอเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบจัดการขอเรียนและแนวทางการดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรรวมด้วย ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานต่าง ๆ ที่สำคัญ

๖. การประเมินความพึงพอใจ

โรงพยาบาลหนองหิน มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับบริการทุกไตรมาส โดยใช้แบบประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา คือ ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการตามหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่างพอเพียง ลดระยะเวลารอคอยและกระจายจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดสถานการณ์แออัดที่งานบริการผู้ป่วยนอก เพื่อแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้ลงทะเบียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับผลกระทบซ้ำในเรื่องเดิม

๗. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๗.๑ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการคือ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก เวลาการให้บริการจึงมีจำกัด ๒. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓. บุคลิกภาพเชิงลบสวนตัวข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป้นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๗.๒ ขอร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก ๒. แผนผังโครงสร้างสถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัดขอเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผัง หน้าที่แนวทางการไหลของข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ จัดบริการระบบ Lean ๑.การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ ๒.ระบบนัดตามเวลาเพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด ๓. จัดระบบคิว ๔.ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๗.๓ ขอร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก ๒.ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน ๓.ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคนขอเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานงานหน่วยงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญ ความรุนแรง อันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูล แนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบและรวมตัดสินใจ หาช่องทางในการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสม มอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

วิชุดา พรหมอินทร์
เจ้าพนักงานพัสดุ
ผู้รายงาน