



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลน้ำโสม ต.ศรีสำราญ อ.น้ำโสม จ.อุดรธานี โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๘ ๗๒๖๐

ที่ อต ๐๐๓๓.๓/๔๓๗๑

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อมูลสถิติการร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำโสม

ตามศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลน้ำโสม ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของผู้มารับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลน้ำโสม และช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติให้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

(นางสาวมัทธา ผลถวิล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

() อนุมัติ

(นางกัลยารัตน์ อินทบุญศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำโสม (นายแพทย์เชี่ยวชาญ)

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน้ำโสม ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน้ำโสมมีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ ปลุกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามเครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลน้ำโสม มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

๒. บุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงานและการให้บริการ/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลน้ำโสม ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗

| เรื่อง | ลำดับ | ปัญหา / อุปสรรค | การแก้ไขปัญหา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|-------|---|--|------------------------------------|
| ร้องเรียนทั่วไป | ๑ | ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ | -ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไขกำกับ -ทำแผนจัดอบรมบุคลากรใน ด้านพฤติกรรมบริการและมี การกำกับติดตามอย่าง ต่อเนื่อง และมอบเจ้าหน้าที่ จุดบริการ อบรมหลักสูตร CARE D+ จำนวน ๑๐ คน | หัวหน้ากลุ่มงาน |
| | ๒ | ข้อร้องเรียนด้านระบบ บริการ -ความล่าช้าการให้บริการ -การอำนวยความสะดวก/ ช่วยเหลือในการรับบริการ | -การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด -ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่าง เพียงพอ -รับฟังข้อคิดเห็นจาก ผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุง การให้บริการ | หัวหน้ากลุ่มงาน |
| | ๓ | ข้อร้องเรียนการดูแลรักษา ผู้ป่วย | -ชี้แจงรายละเอียดแผนการ ดูแลรักษาผู้ป่วยโดยอ้างอิง แนวทางตามมาตรฐานการ รักษาของโรคให้ผู้ป่วยและ ญาติ เข้าใจรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ | หัวหน้างาน แผนกที่ให้ บริการ |
| | ๔ | ข้อร้องเรียนด้านสถานที่ | -นำเสนอข้อคิดเห็นต่อ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมเพื่อ วางแผนแก้ไขปัญหา - | ทีม ENV |
| ข้อร้องเรียนการ ปฏิบัติงานของ บุคลากร | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี | |
| ข้อร้องเรียนการ จัดซื้อจัดจ้าง | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี | |
| ข้อร้องเรียนทุจริต และประพฤตินมิ ชอบ | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี | |

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๔ ประการคือ

- ปริมาณผู้ป่วยมี จำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน และด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการ ปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผังหน้าที แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับปรุงสถานที่ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ภาระงานในการดูแลผู้ป่วย และงานด้านอื่น ๆ ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
- ไม่สามารถให้คำชี้แจง อธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษา ตามระดับความสำคัญ ความรุนแรงอันตรายของโรคนั้น ๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตราย ความเสี่ยงความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบ และร่วมตัดสินใจหาช่องทางทำให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้น ๆ

๔.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ภูมิสถาปัตย์มีอายุการใช้งานมานาน แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตย์ให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสุขอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

| สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) | | | | | |
|--|--------|-----------|--------|----------------|--------|
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | รับไว้ | แล้วเสร็จ | ร้อยละ | กำลังดำเนินการ | ร้อยละ |
| ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป | | | | | |
| -การรักษาพยาบาล | ๑ | ๑ | ๑๐๐ | - | - |
| -คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ | - | - | - | - | - |
| -เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข | - | - | - | - | - |
| -พฤติกรรมกรรให้บริการ | - | - | - | - | - |
| ๒. ทุจริตและประพดติมิชอบ | - | - | - | - | - |
| ตรวจสอบข้อเท็จจริง | - | - | - | - | - |
| -การจัดซื้อจัดจ้าง | - | - | - | - | - |
| -ร้องเรียนองค์กร | - | - | - | - | - |
| -ความประพดติส่วนตัว | - | - | - | - | - |
| ๓. อื่น ๆ | - | - | - | - | - |
| รวม | ๑ | ๑ | ๑๐๐ | - | - |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

| | |
|--|---|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน้ำโสม วัน/เดือน/ปี : ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แบบฟอร์มการเผยแพร่ฯ | |
| Link ภายนอก:..... หมายเหตุ:..... | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล มัทธา ผลถวิล (นางสาวมัทธา ผลถวิล) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๗ | ผู้อนุมัติรับรอง กัลยารัตน์ อินทบุญศรี (นางกัลยารัตน์ อินทบุญศรี) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำโสม (นายแพทย์เชี่ยวชาญ) วันที่ ๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๗ |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ พิริยวิช สนิทชน (นายพิริยวิช สนิทชน) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ วันที่ ๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๗ | |