

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๓)

๑.ความเป็นมา

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้นำแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ KPI ๖๐ กำหนดร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์ประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) และ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT (EB ๘ (๔)) กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจัดทำหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒.ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกระบี่ มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันให้การดำเนินงานตามระบบจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกระบี่เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกระบี่ ที่ ๒๗๓/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อบริหารและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกระบี่ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ ตามคำสั่งคณะกรรมการชุดที่ ๕.๔ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่กับคณะกรรมการดำเนินการกำหนดนโยบายมาตรการการจัดการบริหารความเสี่ยงและเสนอแนะแนวทางการป้องกันหรือควบคุมความเสี่ยง เพื่อการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินการเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกระบี่ ที่ ๒๗๓/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อบริหารและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกระบี่ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ ตามคำสั่งคณะกรรมการชุดที่ ๕.๔.๕. คณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลกระบี่ ประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ และคณะกรรมการทำหน้าที่ รับข้อร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เจรจาใกล้เคียง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

๓. ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลกระบี่มีภาระงาน และความจำเป็นที่จะต้องดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษา มีค่อนข้างจำกัดในบางครั้งจึงไม่สามารถดูแล อธิบายทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องเรียนทั่วไป ภายใน
โรงพยาบาลกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๓) (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ -
กรกฎาคม ๒๕๖๑)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

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

๔.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	การแก้ไขปัญหา
๑	พฤติกรรมบริการ การให้ข้อมูล ความล่าช้าในการ ให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๑	๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๒.ตักเตือนเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ข้อมูลการเข้า รับบริการกับผู้รับบริการ ให้ครอบครัวและ ชัดเจน ๓.นำข้อมูลส่งเข้าระบบงานบุคลากร เพื่อทำแผน จัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการอย่าง เหมาะสม ๔. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่อง ระยะเวลาความแออัด ๕. ให้ข้อมูลบริการอย่างเพียงพอ ชี้แจง รายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยให้ผู้ป่วย และญาติเข้าใจ
		ไตรมาส ๒	๕	
		ไตรมาส ๓	๕	
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ	ไตรมาส ๑	-	๑.รายงานให้หัวหน้างานบริหารทั่วไปทราบ ๒. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การเข้าถึงที่จอดรถที่มี จำกัด ๓.ให้เจ้าพนักงานรักษาความปลอดภัย อำนาจ ความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม
		ไตรมาส ๒	๑	
		ไตรมาส ๓	-	

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการมีจำกัด
- ๒) บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว
- ๓) ความคาดหวังทางการแพทย์ในการรับบริการที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความตึงเครียดใน
การปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้ความรู้แก่
เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้กำกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน
ปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๕.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑) ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก

๒) แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง วางแผนการปรับระบบกระบวนการ จัดระบบคิว ปรับจุดบริการให้อยู่พื้นที่ต่อเนื่องกัน

๕.๒ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑) ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก

๒) ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆ ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน

๓) ไม่สามารถให้คำชี้แจง อธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยหรือญาติได้ครบถ้วนทุกราย

นพ. แสงสุข

(นายพรเทพ แสงสุข)

นิติกร

ผู้จัดทำรายงาน

พิชรินทร์ เพชรนคร

(นางสาวพิชรินทร์ เพชรนคร) ผู้จัดทำรายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ