



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๑.๑๔/๒๒๓๔๙

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลม่วงสามสิบ

ตามที่ โรงพยาบาลม่วงสามสิบ ได้ดำเนินการตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล โดยโรงพยาบาลม่วงสามสิบ จะต้องแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงผลประโยชน์ภาครัฐและในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลม่วงสามสิบ นั้น

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตามรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลม่วงสามสิบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางธรร สนิทอินทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลม่วงสามสิบ

ทราบ/อนุญาต

(นายประจักษ์ สีลาชาติ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลม่วงสามสิบ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
โรงพยาบาลม่วงสามสิบ

ตามที่ โรงพยาบาลม่วงสามสิบ ได้ดำเนินการตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล โดยโรงพยาบาลม่วงสามสิบ จะต้องแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คุ้มค่าทุนสมประโยชน์ภาครัฐและในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลม่วงสามสิบ นั้น

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน คือ บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแล ผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก อีกทั้งเป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ซึ่งต้องรับผู้ป่วย/ผู้รับบริการอีก ๒๓ แห่ง ปัญหาอุปสรรคคือเวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดและเพียงพอ

ในการนี้ จึงขอรายงานและสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับ	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	โทรศัพท์	๐		คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
๒	ผู้รับบริการ	๑๐	๑๐	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
๓	เว็บไซต์			ทีมใกล้เคียง
๔	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑๑๑๑	๐		ทีมใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการ (ผู้ให้บริการหน้าจอ พุดจาไม่สุภาพ) วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ คือ

- ๑.๑ ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการมีจำกัด
- ๑.๒ บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- ๑.๓ บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ (ความล่าช้าในการให้บริการ) วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ผู้ป่วยมีความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ทบพทวนและวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ทบพทวนการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและแออัด
๓. จัดระบบคิว
๔. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงเที่ยง