บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลธวัชบุรี อ.ธวัชบุรี จ.ร้อยเอ็ด
ที่ รอ.๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ **ลงวันที่** ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธวัชบุรี

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้จัดทำสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ รวมถึงข้อเสนอแนะ ตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของโรงพยาบาลธวัชบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ แล้วนั้น

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขออนุมัติเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ บน website : http://thawathos.net/ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวรุ่งนภาภรณ์ ประชาไนย์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

(นายประกาศ เจริญราษฎร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธวัชบุรี

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผล
การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลธวัชบุรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลธวัชบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลธวัชบุรี เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลธวัชบุรี มีปัจจัยสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลธวัชบุรี ประสบความสำเร็จ ดังนี้ ๑) คำสั่งโรงพยาบาลธวัชบุรีที่ ๓๔/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ ๒) คำสั่งโรงพยาบาลธวัชบุรีที่ ๓๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลธวัชบุรี ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ ๓) โรงพยาบาลธวัชบุรี มีการแต่งตั้งทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) ระดับโรงพยาบาล ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๔) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ เข้ารับการตรวจรักษาพยาบาลในปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓.๑ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในโรงพยาบาลธวัชบุรี (ไตรมาส ๑ : ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๒ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบแก้ไข และกำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ ๓. มีการกำกับดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่มงาน/ HRD

๓.๒ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายในโรงพยาบาลธวัชบุรี (ไตรมาส ๒ : มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๑)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๑ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบแก้ไข และกำกับดูแล ๒. อบรมพัฒนาบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ เช่น จัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในบุคลากร ๓. มีการกำกับดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่มงาน/ HRD

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ คือ

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก เวลาการให้การบริการจึงมีจำกัด

๒. บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนบ่อย

๓. บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข : เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อย และด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตร พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior: ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนการปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม รวมทั้งให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด