

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)
โรงพยาบาลม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตามที่โรงพยาบาลม่วงสามสิบ ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยโรงพยาบาลจะต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงทุนสมประโยชน์ภาครัฐ ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลม่วงสามสิบ นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ สิ้นสุด วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน			จำแนกตามช่องทางร้องเรียน		
ประเภทเรื่องร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑.ด้านคลินิก	๒	๑๕.๓๘	๑.มาติดต่อที่ศูนย์ฯด้วยตนเอง	๐	๐
๒.พฤติกรรมกรรมการบริการ	๖	๔๖.๑๕	๒.ทางโทรศัพท์	๔	๕๗.๑๔
๓.ระบบการให้บริการ	๕	๓๘.๔๖	๓.เว็บไซต์/เพจโรงพยาบาล	๓	๔๒.๕๖
			๔.จดหมาย	๐	๐
รวม	๑๓	๑๐๐	รวม	๗	๑๐๐

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ รองลงมา คือ ระบบการให้บริการ เนื่องจาก โรงพยาบาลม่วงสามสิบกำลังก่อสร้างตึก OPD ได้ย้ายจุดบริการ และจัดระบบการเดินทางภายในโรงพยาบาลใหม่ ทำให้ผู้ป่วยและผู้มารับบริการสับสน ไม่ทราบถึงจุดบริการใหม่

ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ วิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ

โรงพยาบาลม่วงสามสิบ กำลังขยายการบริการเป็นระดับ F๑ ซึ่งมีจำนวนผู้ป่วยและผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโควิด-๑๙ ทำให้มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากและต้องมีการป้องกันการแพร่ระบาด เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักขึ้น แต่เจ้าหน้าที่จำนวนเท่าเดิม ทำให้เกิดการบริการที่ล่าช้า และทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ทำให้มีสีหน้าที่บึ้งตึง พุดจาไม่ไพเราะ

ด้านระบบการให้บริการ

เนื่องจากโรงพยาบาลม่วงสามสิบ กำลังทำการก่อสร้างตึก OPD ๓ ชั้น เพื่อขยายการให้บริการ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริการเพื่อให้สอดคล้องและสะดวกกับการบริการ รวมถึงขั้นตอนการรักษา

ด้านการรักษา

เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมีความซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการให้บริการผู้ป่วย จะต้องมีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ จึงทำให้ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่า เมื่อไปโรงพยาบาลจะได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูง รวมถึงเวลาในการให้ข้อมูลมีจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถ ให้ข้อมูลในด้านการรักษา และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวกรวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่มากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานให้ปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงปฏิบัติงานบนพื้นฐานของวิชาชีพ และมีการกำกับนิเทศอย่างต่อเนื่อง

๒. ทบทวนและวางแผนการปรับระบบกระบวนการการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ทบทวนการคัดกรองผู้ป่วย เพื่อลดระยะเวลาการรอตรวจ

๔. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและความแออัด

๕. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงพักเที่ยง

๖. จัดทำป้ายแนะนำขั้นตอน สถานที่ ตามจุดให้บริการต่างๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจ ขั้นตอนและสามารถเข้ารับบริการได้ถูกต้อง

๗. ปรับปรุงบรรยากาศ ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย บางเรื่องไม่ได้ถูกบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียนฯ ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง

แนวทางแก้ไข ให้ศูนย์ฯ เป็นผู้ติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบทางช่องทางต่างๆ

๒. บุคลากรยังไม่ทราบขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการแนะนำให้กับผู้รับบริการ