

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

โรงพยาบาลกะเปอร์ดำเนินบทบาทการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๕) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการ ร้องเรียนของโรงพยาบาลกะเปอร์ จำนวน ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานศูนย์คุณภาพรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมายงานศูนย์คุณภาพรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

เลขที่ ๑๙๕ ถ.เพชรเกษม ม.๑ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ๘๕๑๒๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๙๗๐๑๖

ช่องทางที่ ๔ กล้องรับความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๕ Web site : <http://www.kapoe-hospital.com>

ช่องทางที่ ๖ Facebook : KAPOE Hospital

ช่องทางที่ ๗ ใบประเมินความพึงพอใจหรือใช้แบบQR codeประเมินความพึงพอใจ Pex.

โรงพยาบาลกะเปอร์ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพและลดปัญหาเรื่องฟ้องร้องตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ จึงขอสรุปทราบการกำกับติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ซึ่งมีดังนี้ เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป จำนวน ๑๔ เรื่อง ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน โดยได้รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบซึ่งได้แจ้งผ่านบอร์ดสรุปความพึงพอใจและเว็บไซต์โรงพยาบาลกะเปอร์แล้ว ส่วนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะเวลาตั้งแต่เรื่องร้องเรียนทั่วไป ปรากฏว่าไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอความคิดเห็น มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ยื่นด้วยตนเอง	๐	๐
๒	ร้องเรียนทางจดหมาย	๑	๗.๑๔
๓	ทางโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๙๗๐๑๖	๐	๐
๔	กล้องรับความคิดเห็น	๔	๒๘.๕๗
๕	Web site : http://www.kapoe-hospital.com	๐	๐
๖	Facebook : KAPOE Hospital	๓	๒๑.๔๓
๗	ใบประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานหรือใช้แบบคิวอาร์โค้ดประเมินความพึงพอใจจากโปรแกรม Pex. สรพ.	๖	๔๒.๘๖
รวม		๑๔	๑๐๐

สรุปผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

ข้อร้องเรียนขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาลกะเปอร์

๑. ผู้รับบริการ ผู้สูงอายุ ควรมีการประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดคอยพูดให้เข้าใจในขั้นตอนการรับบริการของทางโรงพยาบาล เพราะบางครั้งมาครั้งแรกทำไม่ถูก หรือมาตามนัดแต่ถูกส่งไปผิดจุดรับบริการทำให้การรับบริการล่าช้า
๒. ควรให้คำแนะนำที่ดี เกี่ยวกับโรคที่เป็น โดยเฉพาะแพทย์และพยาบาลบางคนก็รีบตรวจเกินไปจนไม่มีคำแนะนำให้แก่คนไข้เลย
๓. รอนานบางครั้งมีผู้ป่วยฉุกเฉิน มีแพทย์อยู่ประจำการแค่ ๑-๒ คน ต้องตรวจหลายห้อง อยากให้จัดหาหมอมาเพิ่มทำให้คนไข้ต้องรอนานมาก
๔. ควรมีที่นั่งเเยะกว่านี้สำหรับคนไข้ชนิดฉีดยา พื้นที่แออัดเกินไป
๕. อยากให้มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการ และขั้นตอนการวัดความดัน
๖. ที่จอดรถจักรยานยนต์/รถยนต์ ไม่เพียงพอ ไม่มีหลังคา จอดแล้วออกไม่ได้
๗. พยาบาลและเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ดี ทำสีหน้าไม่ดี เหมือนไม่เต็มใจให้บริการ
๘. ห้องทำกายภาพบำบัดแคบ เจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า
๙. ผู้ป่วยมาตามนัดต้องรอวัดสัญญาณชีพนานเกินไปก่อนไปถึงห้องนัด ทำให้พื้นที่แออัดจนระอิด

*** ความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรในการรับบริการ**

๑. • แพทย์ – พฤติกรรมบริการดี การตรวจดีไม่มีปัญหา
๒. • พยาบาล – พฤติกรรมบริการดี บริการดี พูดจาดี มีแค่บางคนที่ต้องปรับปรุงในเรื่องพฤติกรรมบริการ
๓. • เจ้าหน้าที่อื่นๆ -พฤติกรรมบริการดี บริการดี พูดจาดี มีแค่บางคนที่ต้องปรับปรุงในเรื่องพฤติกรรมบริการ

*** ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**

๑. ห้องพักผู้ป่วย, ห้องตรวจแพทย์ , ห้องน้ำสะอาด , สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ, พัฒมนี้อย่างอากาศร้อน, สถานที่สะอาด
๒. บางครั้งแก้วน้ำไม่มี ตรงจุดน้ำดื่ม

๒. การดำเนินการพัฒนาปรับระบบดังนี้

๑. โรงพยาบาลได้ปรับปรุงทาสีโรงพยาบาลใหม่ทั้งโรงพยาบาล และปรับปรุง OPD และหน่วยงาน ER กิจกรรม ๕ ส. ทุกวันศุกร์และ Big cleaning เดือนละ ๑ ครั้ง ได้มีการปรับพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ไปที่ลานจอดรถยนต์เดิม และปรับพื้นที่จอดรถยนต์ไปที่ลานสนามหญ้าด้านข้างที่จอดรถเดิม ทำให้มีพื้นที่จอดรถเพิ่มขึ้น เป็นระเบียบ ไม่กีดขวางทางจราจรหน้ารพ.
๒. ปรับระบบในการให้บริการ จัดให้มีมีพยาบาลคัดกรองที่ทำหน้าที่คัดกรองและคัดแยกผู้ป่วยเพื่อประเมินอาการเบื้องต้นในการให้บริการที่รวดเร็ว มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนในการส่งผู้ป่วยตรวจยังจุดบริการ ทั้ง ER OPD, ARI , และคลินิกต่างๆในรพ. เพื่อลดเวลารอคอยและเพิ่มการบริการที่เหมาะสมกับผู้ป่วย
๓. มีการติดขั้นตอนการรับบริการที่จุดบริการแต่ละแผนก และมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดบริการเป็นระยะ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการบริการ

๔. ได้มีการปรับระบบบริการโดยจัดให้มี ระบบ Smart Hos ในการตรวจสอบสิทธิบริการและการให้บริการเพื่อคัดแยก Clinic บริการ และจัดทำป้ายชื่อหน่วยงานติดที่หน้าหน่วยบริการให้ชัดเจนมีทั้งภาษาไทยและภาษาพม่า
๕. ปรับคิวผู้ป่วยมาตามนัด ให้สามารถไปวัดสัญญาณชีพ ณ จุดนัดได้เลย ลดระยะเวลาการรอคอย
๖. การแจ้งผู้รับบริการทุกครั้งแพทย์ไม่เพียงพอ หรือแพทย์ติดcaseฉุกเฉินหรือติดประชุม ซึ่งอาจทำให้การรับบริการล่าช้าได้
๗. ทางรพ.ได้เน้นเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นระยะ เพื่อพัฒนาการบริการ
๘. เพิ่มความมั่นใจกรณีใส่ข้อร้องเรียนในตู้รับฟังความเห็น การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจผ่าน QR Code ทุกจุดบริการในโรงพยาบาล

พบว่า มีประชาชน ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านแบบประเมินตนเอง ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของโรงพยาบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จำนวน ๑๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการบริการไม่มีเรื่องเกี่ยวกับความไม่โปร่งใส

๒. ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอความคิดเห็น ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๐	๐
๒	การบริหารงานทั่วไป	๐	๐
๓	การบริหารงานบุคคล	๐	๐
๔	การบริหารงานพัสดุ	๐	๐
๕	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๐	๐
๖	คุณภาพการให้บริการ	๐	๐
๗	วินัยข้าราชการ	๐	๐
๘	สิ่งแวดล้อม	๐	๐
๙	การจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐
รวม		๐	๐

พบว่า ไม่มีประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปัญหาอุปสรรค

๑. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนพบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ยเยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการ ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๔ มีการเปิดตู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการทุกวันเมื่อมีจดหมายข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับทราบผลการกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะเปอร์ ไตรมาส ๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
๒. อนุญาตให้นำรายงานผลฯ ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะเปอร์
๓. อนุญาตให้นำสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะเปอร์ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะเปอร์

ไฉรินทร์ ศัตตพันธ์

(นางสาวเตชินี ฉัตรพิชัย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลกะเปอร์