

**รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป**  
**รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒)**  
**โรงพยาบาลสันทราย**

ตามที่โรงพยาบาลสันทราย ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง/ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โดยโรงพยาบาลฯ ต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงสมประโยชน์ภาครัฐ และในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลสันทราย นั้น

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน คือ บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแล ผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณ ที่ค่อนข้างมาก อีกทั้งเป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ซึ่งต้องรับผู้ป่วย/ผู้รับบริการอีก ๖ อำเภอ ปัญหาอุปสรรคคือ เวลา ในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแล ประชาชน ให้ทั่วถึง ครอบคลุม บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดและเพียงพอ

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันทราย รอบ ๖ เดือน เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) ดังนี้

ลำดับ	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	โทรศัพท์	- ผู้ให้บริการหน้าอ พูดจาไม่สุภาพ	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข แจ้งหัวหน้างานว่ากล่าว ตักเตือน และ กำกับดูแล ๒. มีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล
๒	ตู้รับฟังความ คิดเห็น	- ความล่าช้าในการ ให้บริการ	๑. ทบทวนการจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	-หัวหน้า กลุ่มการ พยาบาล
๓	ตู้รับฟังความ คิดเห็น	- รสชาติอาหารและ เมนูอาหารสำหรับ ผู้ป่วย	งานโภชนาการได้มีการปรับปรุงรสชาติ อาหารและจัดทำรายการอาหารให้ เหมาะสมกับโรคของผู้ป่วยโดยสลับเป็น เมนูอาหารภาคกลางและเมนูอาหาร ภาคเหนือให้กับผู้ป่วย จะได้ไม่ซ้ำซาก จำเจ โดยเน้นการปรุงอาหารสะอาด และ วัตถุดิบที่มีคุณภาพถูกต้องตามหลัก โภชนาการ	-หัวหน้า กลุ่มงาน บริหารทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ (ผู้ให้บริการหน้าจอ พุดจาไม่สุภาพ) วิเคราะห์สาเหตุได้  
๓ ประการ คือ

- ๑.๑ ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
- ๑.๒ บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- ๑.๓ บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับปรุงพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ (ความล่าช้าในการให้บริการ) วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ผู้ป่วยมีความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ ทบทวนและวางแผนการปรับ  
ระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ทบทวนการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
๓. จัดระบบคิว
๔. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงพักเที่ยง