

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลเรณูนคร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเรณูนคร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลเรณูนคร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลเรณูนคร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลเรณูนครประสบความสำเร็จ ดังนี้

- ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
- ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง

๓. ปัญหาอุปสรรค

ด้วยสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(โควิด ๑๙) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลเรณูนครมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น และยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้การดูแลประชาชนที่มาใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล และการรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูล การรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษาค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จากการติดเชื้อโควิด(๑๙) ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็นค่อนข้างมาก

๔. รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) รอบ ๑๒ เดือน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง


เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔.๒ เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	หมายเหตุ
๑	ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	

๔.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานรับทราบ ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล
๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ มีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด ๑๙
๔. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการบริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
๕. แจกสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ให้ผู้ป่วยและผู้มารับบริการทราบอย่างเป็นปัจจุบัน โดยใช้การสื่อสารหลายๆช่องทาง
๖. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ



.....ผู้รายงาน

(นางสาววรรณ โภพลรัตน์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



(นายไพศาล พลโลก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

