

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)
(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ตามที่ โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงานของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ตอบสนอง และแก้ปัญหา บรรเทาความเดือดร้อน ให้กับผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพนำมาสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน โดยมีขั้นตอน และกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

๑.) ช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

- รับเรื่องจากผู้ร้องโดยตรง
(มาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ณ สถานที่ทำการ)
- โดยหนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ ทางไปรษณีย์มายังที่ตั้งของ
โรงพยาบาลบุรีรัมย์ (เลขที่ ๑๐/๑ ถนนหน้าสถานี อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐)
- โดยผ่านระบบ Internet (เว็บไซต์ของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ www.brh.go.th)
- งานประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลบุรีรัมย์ Call Center (ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง)
ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๑๕๐๐๒ และมีการโอนสายให้ผู้รับผิดชอบ เช่น
งานนิติการ งานสังคมสงเคราะห์ งานสิทธิบัตร ดำเนินการต่อไป
- กล้องรับเรื่องร้องทุกข์ ที่ติดตั้งประจำทุกจุดบริการ
- ช่องทางอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการ ศูนย์ดำรงธรรม สื่อออนไลน์ เป็นต้น

๒.) การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภทหลักๆ คือ

- ๒.๑ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ในหน่วยงาน
- ๒.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.) สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

- ๓.๑ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป ผ่านงานนิติการ จำนวน ๘ เรื่อง จำแนกได้ ดังนี้
 - ๓.๑.๑ เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง
 - ๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบจากการสร้างขायคาร์กกล้าที่ข้างเคียง
และกำแพงรั้วชำรุด จำนวน ๑ เรื่อง

ผลการดำเนินการจัดการ มีการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๑ วัน และสามารถยุติได้ทั้ง ๘ เรื่อง

- ๓.๒ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๗ เรื่อง จำแนกได้ ดังนี้
 - ๓.๒.๑ ร้องเรียนไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๗ เรื่อง
 - ๓.๒.๒ ร้องเรียนไม่พึงพอใจระบบบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง

/๔.) สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน...

๔.) สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

- ไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการความขัดแย้ง หรือยังมีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม

๒. ปัจจัยทางโครงสร้างสิ่งแวดล้อมอยู่ระหว่างการก่อสร้างอาคาร การปรับปรุงพื้นที่บริเวณให้บริการ ผู้รับบริการอาจไม่ได้รับความสะดวก

๓. อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ทำให้ระยะเวลาการรอคอยยาวนาน จึงเกิดข้อร้องเรียนระบบบริการอยู่เสมอ

๔. ขาดการควบคุม กำกับติดตาม เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด จึงอาจเกิดความผิดพลาดเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามคู่มืออันเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ เป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ และเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง

๕. การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากหลายช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน ยังไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ ยากต่อการติดตามประเมินผลในภาพรวมอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

๖. การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ครบถ้วน และไม่ทันเวลา

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

๑. มีแผนการจัดโครงการพัฒนาระบบบริการ สร้างเสริมวินัยและคุณธรรม ประจำทุกปี เพื่อปรับทัศนคติในการให้บริการที่ดี มีใจให้บริการด้วยความเอื้ออาทร

๒. เร่งดำเนินการแก้ไข ปรับสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด

๓. จัดระบบบริการเชื่อมโยงแบบ One stop service หรือลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็ว ควบคู่ไปกับการประสานงานเครือข่ายหน่วยบริการชุมชน ส่งเสริมสุขภาพเชิงป้องกัน เพื่อลดจำนวนผู้ป่วย ลดความแออัดในโรงพยาบาลศูนย์

๔. จัดให้มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยหัวหน้าสายงาน เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด มีการถอดบทเรียนจากข้อผิดพลาด จากรายงานความเสี่ยงเพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ

๕. จัดให้ประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง ร้องเรียน โดยจัดระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ

๕. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และควบคุมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหาร้องเรียน ให้รวดเร็ว ทันเวลา

จากการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑-๒ ดังกล่าว จะได้นำปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขที่ได้ มาปรับปรุงในไตรมาสที่ ๓ ต่อไป

.....