เอกสารหมายเลข ๑

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**
**โรงพยาบาลแม่ลาว**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

**หลักการและเหตุผล**

โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**

โรงพยาบาลแม่ลาว ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ **จำนวน .๓.. เรื่อง**
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ **- ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน -**

วิเคราะห์ปัญหา...

**วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค**

| ลำดับที่ | วัน/เดือน/ปี | เรื่องโดยสังเขป | การดำเนินการ | การปรับปรุงระบบ |
|---|---|---|---|---|
| ๑ | ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๕ | การร้องเรียนเรื่องการจัดบริการสถานที่แออัด เครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติ มีน้อย ๒ เครื่อง (เสีย ๑) ไม่เพียงพอ ทำให้มีระยะเวลารอคอยนานนาน | ๑. ลงอุบัติการความเสี่ยง<br>๒. ประชุม ทบทวน ปชส.ขั้นตอน/เพิ่มNA ช่วยวัด/จัดหาอุปกร์เพิ่มเติม/ปรับสถานที่รอคอยเพิ่ม<br>๓. รายงานสรุปแนวทางแก้ไข ที่ได้นำเสนอผู้บริหารจัดทำระเบียบปฏิบัติใหม่/สนับสนุนงบประมาณ | ๑. จัดสถานที่ เพิ่มเติม ด้านนอกอาคาร คิวที่ไม่ถึงการับการตรวจให้นั่งรอด้านนอก มีจนท.รับคิวเรียกมาตรวจ เพื่อลดความแออัด<br>๒. จัดหาอุปกรณ์เครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติเพิ่มเติม ๔ เครื่อง<br>๓. ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดซ้ำ |
| ๒ | ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ | การร้องเรียนเรื่องการบริการผู้ป่วยติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ(ARI Clinic )รอตรวจนาน | ๑. ลงอุบัติการความเสี่ยง<br>๒. ดำเนินการทำกาปsolution ให้แพทย์สลับทีมround ผู้ป่วยในกับทีมผู้ป่วยนอกตรวจคนไข้ ๐๘.๓๐๐น.เริ่มตรวจที่ ARI Clinic กลุ่มแรก | ๑. จัดทำระเบียบปฏิบัติใหม่<br>๒. เพิ่มเติม จนท.ในจุดงานที่สำคัญจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจนในสายงานวิชาชีพที่กระทำได้ตามวิชาชีพ<br>๓. ดูแลควบคุม กำกับติดตามประเมินผลการทำงานทุกวัน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |
| ๓ | ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ | ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการไม่เต็มใจให้บริการ พูดไม่สุภาพ | ๑. ลงอุบัติการความเสี่ยง<br>๒. ดำเนินการทำการประชุม RCAหา Root cause<br>๓. สรุปsolution ที่ได้<br>- สลับจุดทำงานในงานที่มีกระบวนงานช้าลง เช่นIPD OPD เพื่อเรียนรู้และเข้าใจงานอื่น<br>-รับทราบการควบคุมอารมณ์ พัฒนา EQ ปรับความคิดเชิงบวก<br>-เขียนรายงานตักเตือนและรับทราบพัฒนาตนเอง | ๑. จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเน้น สมรรถนะระดับเดียวกันสามารถสลับเวรกันได้ เพื่อสามารช่วยเหลือกันในเวรได้<br>๒. การจัดบทบาทหน้าที่ต้องชัดเจนเซนชื่อรับทราบทุกเวร<br>๓. แบ่งเบาภาระงานหน.เวรกระจายงานให้ลูกน้องในทีมรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร<br>๒. จัดทำระเบียบปฏิบัติใหม่ |

**แนวทางการแก้ไข**

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน

๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง

๓. จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ พร้อมทั้งมีตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นางสินีนาฏ ตามวงค์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน