



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

ที่...พม.๐๐๓๓.๓๐๑/๓๒๗๔..... วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๘ และขอ
อนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงาน ประกอบกับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ซึ่งได้กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา และอุปสรรค แนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://dvhospital.go.th>

ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๘ (ต.ค. ๒๕๖๗ - ก.ย. ๒๕๖๘) มี ทั้งหมด ๗ เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการรอคอยการให้บริการที่เกิดกับหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็นที่จะต้องรอรับการให้บริการเป็นเวลานานได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน และคลินิกโรคไม่ติดต่อรวม ๓ ครั้ง โดยลดลงร้อยละ ๕๐ จากปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๖ ครั้ง) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM) และคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) และได้สะท้อนปัญหานี้แก่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

๑.๑ การแก้ไขปัญหาละยะต้น (ระยะสั้น) ประธานองค์กรแพทย์พิจารณาทบทวนระบบเวอร์ชันของแพทย์ ในกรณีฉุกเฉินด้านการแพทย์ การตรวจวินิจฉัยโรคที่แผนกอื่นๆ และระบบการลาของแพทย์

๑.๒ การแก้ไขปัญหาระยะกลาง คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลมีมติที่ประชุมกำหนดให้ทบทวนระบบการให้บริการภาพรวมจากกระบวนการคัดกรอง จนถึงกระบวนการชำระค่าใช้จ่ายก่อนกลับ โดยกำหนดให้การลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยโดยจะพัฒนาระบบ OPD ช่องทางพิเศษเพื่อรับเรื่องทั่วไป เช่น ขอใบรับรองแพทย์ และขอใบส่งตัวทั่วไป เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้มารับบริการกลุ่มดังกล่าว

๑.๓ การแก้ไขปัญหาระยะยาว โรงพยาบาลอยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการให้บริการดิจิทัล ตามนโยบายโรงพยาบาลอัจฉริยภาพ ซึ่งจะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาการรอคอยการให้บริการของแพทย์ ซึ่งจะสามารถลดระยะเวลาของการรอคอยของผู้มารับบริการ ด้วยระบบ Smart Queue ซึ่งเป็นนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงสาธารณสุข

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๑ เรื่อง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM) และคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) และได้สะท้อนปัญหานี้แก่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

๒.๑ การแก้ไขปัญหาละยะต้น (ระยะสั้น) เนื่องจากเป็นการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่เป็นครั้งแรก หัวหน้าหน่วยงานต้นเรื่องได้ดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามพ.ร.บ ระเบียบข้าราชการพลเรือน ปี ๒๕๕๑

๒.๒ การแก้ไขปัญหาระยะกลาง คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ทบทวนนโยบายด้านพฤติกรรมบริการให้สอดคล้อง เป็นปัจจุบันตามนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงสาธารณสุข Care D+ และจัดให้มีการอบรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ ในโครงการสร้างคนดี และโครงการอบรมพัฒนาพฤติกรรมบริการอื่นๆ

/...๒.๓ การแก้ไขปัญหาละยะยาว

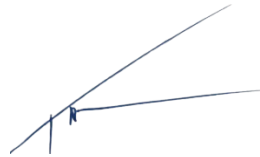
๒.๓ การแก้ไขปัญหาในระยะยาว การกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ให้อ้างอิงตาม พ.ร.บ
ระเบียบข้าราชการพลเรือน ปี ๒๕๕๑ ร่วมกับการพิจารณาความดีความชอบประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้นำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นายอภิชา สุวรรณวงศ์)
นักจัดการงานทั่วไป

ทราบ-อนุญาต



(นายจักร์ชัย ติตตะบุตร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา