



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล โรงพยาบาลไชยปราการ โทร ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔ ต่อ ๕๐๑

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๑๓/๕๙๒

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เปิดผลการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียน และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม นั้น

ในการนี้ งานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕ เรื่อง และได้ดำเนินการตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางศรณี อินตะ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

อนุญาต

ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

(นายกิตติพันธ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้

โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Complaint Management Standard Operation Procedure) ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) รวมถึงได้ดำเนินการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดการและพัฒนาระบบการดำเนินงานของโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานประชาชน และผู้มารับบริการต่อไป

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. **ด้านการบริหาร** ปัญหาหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้พัสดุ ครุภัณฑ์ของทางราชการ การบริหารงานบุคคลที่ไม่เป็นธรรม หรือการเบิกจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ส่อทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น

๒. **ด้านบริการ** การบริการขาดคุณภาพ ไม่มีมาตรฐาน หรือพฤติกรรมบริการ รวมถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

๓. **การทุจริต** การแสวงหาประโยชน์จากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

๔. **การประพฤติมิชอบ** โดยมีความเสื่อมเสียนำมาซึ่งตนเอง ครอบครัว การทำงาน หน่วยงาน/องค์กร รวมไปถึงระบบราชการ เมาสุรา ทะเลาะวิวาท ชู้สาว การพนัน เป็นต้น

๕. **ปัญหาสาธารณสุข** ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน สังคม การคุ้มครองผู้บริโภค การควบคุมบุหรี่ยาสูบ สารเสพติด ปัญหาสิ่งแวดล้อม เหตุร้ายอาชญากรรม หรือปัญหาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

๓. ผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ มีการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลไชยปราการเป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประสานบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ทางเอกสารราชการ ทางโรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้ดำเนินการโดยการติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล และแจ้งกลับไปยังช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลไว้แทน

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๗/๑๑/๒๕๖๖	เพจโรงพยาบาล	มารับบริการตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก รอนาน	สาเหตุ ๑. แพทย์ตรวจผู้ป่วยฉุกเฉินที่ ER ๒. มีแพทย์ไปอบรม การแก้ไข ๑. พยาบาลเวชปฏิบัติตรวจ ๒. มีการสื่อสารกับผู้รับบริการบ่อยๆ กรณีที่แพทย์ตรวจผู้ป่วยฉุกเฉินในแต่ละ ละเวร	๒/๑๒/๒๕๖๖
๙/๑๒/๒๕๖๖	เพจโรงพยาบาล	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนในเพจรพ. ผู้ป่วยมารับ บริการที่รพ. ไซยปรการ ๘ ธ.ค. ๖๖ ด้วยอาการ ขาขวาอ่อนแรงลุกไม่ได้ ไปถึงรพ. มีพยาบาลมา เช็คประวัติ ถามตรวจอาการกดเท้าให้แม่ยกเท้า กดแขนยกแขนออกนั้นไม่ทำอะไรเลย ก่อนหน้า นั้นผู้ป่วยมีอาการเวียนศีรษะ แต่หายแล้ว ผู้ป่วย ได้ยาแก้เมากลับไปทานที่บ้าน วันนี้ไปตรวจที่ คลินิก ปรากฏว่าเส้นเลือดตีบ	การแก้ไข ๑. ทบทวนกระบวนการดูแลผู้ป่วยในทีม PCT	๑๒/๑/๒๕๖๗

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๕/๑/๒๕๖๗	ผู้แสดงความ ความเห็น ER	หมอห้องตรวจ ๓ เวลาคนไข้เข้าไปตรวจ ไม่ถาม อาการคนไข้ว่าเจ็บตรงไหน ไม่ไหนคนไข้ได้อธิบาย เข้าไปตรวจแค่ ๒ นาที บอกไปเอายา	การแก้ไข ๑. แจ้งและตักเตือนผู้ที่เกี่ยวข้อง	
๑๓/๕/๒๕๖๗	ญาติมาร้องเรียน ด้วยตนเอง	ป่วยตกเตียงที่แผนกผู้ป่วยใน มีเลือดออกใน สมอง เสียชีวิต	สาเหตุ ๑.ไม่ปฏิบัติตามแนวทาง (ไม่ได้ยกไม้กันเตียง) การแก้ไข ๑.ทบทวนการดูแลผู้ป่วยในทีมPCT	๑๒/๕/๒๕๖๗
๑๕/๖/๒๕๖๗	เพจโรงพยาบาล	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนในเพจพ. ผู้ป่วยมารับ บริการที่รพ. ไซยปรการร พยาบาลด้านหน้าพูด ไม่เพราะ พยาบาลERมัวแต่เล่นโทรศัพท์ที่ไม่สนใจ คนไข้	การแก้ไข แจ้งและตักเตือนผู้ที่เกี่ยวข้อง	

๔. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. พฤติกรรมบริการ เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขโดยใช้การบอกกล่าวด้วยวาจา และมีการแนะนำการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยเน้นย้ำเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ว่าต้องมีความชัดเจน และใช้วาจาที่สุภาพ

๒. มีการทบทวนกระบวนการดูแลผู้ป่วย โรคที่สำคัญในทีม PCT อย่างสม่ำเสมอ



(นางตรุณี อินต๊ะ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้จัดทำรายงาน