



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๙/

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐโรงพยาบาลไชยปราการ ได้จัดทำคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลไชยปราการ และได้มีการดำเนินงานตามกรอบแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นั้น

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลไชยปราการ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๕)

๑. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ได้นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมก็นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลไชยปราการ

๒. ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุข

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๕)**

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้

โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) รวมไปถึงได้ดำเนินการตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน จัดการและพัฒนาระบบการดำเนินงานของโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ประชาชน 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 การควบคุมบุหรี่ยาเสพติด ปัญหาสิ่งแวดล้อม เหตุร้ายอาชญา หรือปัญหาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

๓. ผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ มีการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลไชยปราการ เป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประสานบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ทางเอกสารราชการ ทางโรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้ดำเนินการโดยการติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล และแจ้งกลับไปยังช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลไว้แทน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๖/๑๐/๒๕๖๔	ผู้แสดงความคิดเห็น	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์	- เนื่องจากในวันนั้น แพทย์เวรต้องดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน กะทันหัน ทำให้ต้องไปรักษาผู้ป่วยวิกฤติ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการและญาติ เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล	๒๘/๑๐/๒๕๖๔
๑๕/๑/๒๕๖๕	Facebook	เสียงประกาศจากไมโครโฟนที่ห้องเวชระเบียน มีเสียงสะท้อน ทำให้ผู้มารับบริการฟังข้อความไม่ชัดเจน มีความสับสน	- ได้ทำการปรับแต่งคลื่นเสียงและลดค่า Echo ลง	๑๗/๑/๒๕๖๕
๑๖/๒/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	- ผู้ป่วยมาตรวจตามนัด Clinic NCD และได้ส่งผู้ป่วยมาพบ แพทย์ OPD เจ้าหน้าที่ได้เรียงลำดับการเข้าห้องตรวจ ตามลำดับก่อนหลัง (๑๑.๔๕ น.) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ป่วยไปพัก ทานข้าวเนื่องจากแพทย์มีคิวตรวจอีก ๒ คิว ทำให้ผู้มารับ บริการไม่พอใจ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล	๓/๓/๒๕๖๕



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤตินิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๕/๒/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วย HT clinic ส่งไปพบแพทย์ที่ OPD เนื่องจากมี CXR และรอผลตรวจ LAB (๑๒.๐๐ น.) ผู้ป่วยยังไม่ได้ตรวจ เนื่องจากแพทย์มี ๑ คน ผู้ป่วยไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน และไม่มีแพทย์ตรวจ เนื่องจากมีแพทย์ลา และไปราชการ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล - ประสาน รพ.ในเครือข่าย ขอแพทย์มาช่วยตรวจในวันที่ แพทย์เวรติดธุระ 	๓/๓/๒๕๖๕
๑๒/๕/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากในวันนั้นแพทย์ได้มีการเร่งตรวจคนไข้ ทำให้ ผู้รับบริการไม่ได้สนทนา หรือการให้คำแนะนำในการดูแล ตนเองอย่างชัดเจน - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการและญาติ เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล - ประสานผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าแพทย์เวรคนดังกล่าว ใน การให้คำแนะนำ และการให้บริการคนไข้อย่างสมเหตุสมผล 	๑๙/๕/๒๕๖๕



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๑๘/๖/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน และได้กล่าวอ้างว่ามีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วยชาย ซึ่งไว้ผมยาว ได้มีการพูดว่ากล่าวตักเตือนผู้ป่วยอย่างรุนแรง ในลักษณะเชิงตะคอก - จากการตรวจสอบผู้มาปฏิบัติงานในเวรดังกล่าว ไม่พบเจ้าหน้าที่ผู้ชายที่ไว้ผมยาว ตามที่ผู้ป่วยได้กล่าวอ้าง - จากการตรวจสอบกล้องวงจรปิดพบว่าชายตามลักษณะดังกล่าวเป็นญาติของคู่กรณี ซึ่งแต่งกายคล้ายเจ้าหน้าที่ ทำให้ถูกเข้าใจคิดว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล 	๒๓/๖/๒๕๖๕



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

๔. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. ผู้ป่วยที่มารับบริการในวันคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรังมีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับทางโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ เพื่อรองรับให้สามารถรับบริการได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ กรณีที่โรคเรื้อรังรบกวนต่อเนื่อง ที่ไม่ซับซ้อน ให้พยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติ ในการตรวจให้คำปรึกษา หรือจัดตารางเวรประจำวันของแพทย์ให้เหมาะสมในการตรวจรักษา

๒. บุคลิกภาพส่วนตัว เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขโดยใช้การบอกกล่าวด้วยวาจา เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีปริมาณงานค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ โดยมุ่งเน้นปรับปรุงพฤติกรรมบริการ รวมถึงให้มีการกำกับจากหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าตน

๓. พัฒนาระบบการให้บริการ ในการนำระบบคิวออนไลน์ รวมถึงช่องทางการเข้ารับบริการให้เหมาะสม เพื่อลดระยะเวลาารอคอย และลดความแออัดในการมารับบริการที่โรงพยาบาล สร้างความตระหนักรู้ และเข้าใจของผู้มารับบริการถึงเหตุและความจำเป็นเร่งด่วน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔. พัฒนาระบบความปลอดภัยต่างๆภายในโรงพยาบาล เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยความเรียบร้อย และสามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้โดยเร็ว เช่น พัฒนาระบบในการสแกนเข้าห้องฉุกเฉิน ระบบในการเรียกดูข้อมูลกล้องวงจรปิดหน้าห้องฉุกเฉิน เป็นต้น

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข
ผู้จัดทำรายงาน