



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลไชยปราการ

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๙/๖๖๔

วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

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

ในการนี้ งานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง และได้ดำเนินการตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

อนุญาต

ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

(นายกิตติพันธ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้

โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Complaint Management Standard Operation Procedure) ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) รวมไปถึงได้ดำเนินการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 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 การควบคุมบุหรี่ยาเสพติด ปัญหาสิ่งแวดล้อม เหตุร้ายอาชญา หรือปัญหาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

๓. ผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ มีการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลไชยปราการเป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประสานบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ทางเอกสารราชการ ทางโรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้ดำเนินการโดยการติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล และแจ้งกลับไปยังช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลไว้แทน

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๕/๔/๒๕๖๖	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	มีคนมาขายสินค้าในโรงพยาบาล ในเวลา ราชการ ทำให้พยาบาลทำงานได้ไม่สะดวก	สาเหตุ ๑. ระบบการสอดส่องกำกับดูแล การอนุญาตให้บุคคลภายนอกมาขาย สินค้า การแก้ไข ๑. แจ้งฝ่ายบริหารให้พนักงานรักษาความปลอดภัยกำกับดูแล ๒. มีป้ายแจ้งห้ามขายสินค้าในอาคารที่ปฏิบัติงาน ๓. จัดโซนสำหรับการขายสินค้าในโรงพยาบาล	๑๐/๔/๒๕๖๖
๒๙/๔/๒๕๖๖	เพจโรงพยาบาล	๑.การ Delayed Treatment ผู้ป่วยของแพทย์ ๒.แนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ ๓.อุปกรณ์ห้องพิเศษไม่พร้อมใช้ ๔.พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๕.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	สาเหตุ ๑.สมรรถนะของบุคลากร ๒.แนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับไม่ชัดเจน ๓.เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติขององค์กร การแก้ไข ๑.จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ๒.มีระบบConsult / ระบบพี่เลี้ยงในโรงพยาบาล ๓.ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ ๔.มีการนิเทศกำกับติดตามให้ จนท.ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด	๓/๕/๒๕๖๖

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๑๕/๕/๒๕๖๖	ผู้แสดงความ ความเห็น	พนักงานห้องคลอดพูดจาไม่เพราะ เร่งรัดให้ไป แจ้งเกิด	<p>สาเหตุ</p> <p>๑. ผู้ป่วยเตรียมเอกสารสำหรับการแจ้งเกิดไม่ครบขาดบัตรประจำตัว ประชาชนของมารดาและบิดา</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงความจำเป็นและ ขั้นตอนในการแจ้งเกิด</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ได้ติดตามมาแจ้งเกิด ๓ รอบ ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พึง พอใจ</p> <p>การแก้ไข</p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ควรจะต้องอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงความจำเป็น และขั้นตอน ในการแจ้งการทุกเคส</p> <p>๒.ประสานคลินิกฝากครรภ์ให้แจ้งผู้ป่วยและญาติเตรียมเอกสารสำหรับ การแจ้งเกิดตั้งแต่มาฝากครรภ์</p>	๒๒/๕/๒๕๖๖

๔. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยรับ Refer กลับ เพื่อให้ครอบคลุมและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ
๒. พฤติกรรมบริการ เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขโดยใช้การบอกกล่าวด้วยวาจา และมีการแนะนำการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยเน้นย้ำเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ว่าต้องมีความชัดเจน และใช้วาจาที่สุภาพ
๓. ทบทวนเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่ขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
๔. จัดโซนสำหรับการขายสินค้าในโรงพยาบาล โดยมีให้การจำหน่ายสินค้ารบกวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๕. การเตรียมความพร้อมอุปกรณ์ในห้องพิเศษจะต้องมีการตรวจสอบทุกครั้ง ก่อนรับ Admit รายใหม่



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุข

ผู้จัดทำรายงาน