



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับเลขที่..... ๘๙๘๔
วันที่..... ๓๐ ส.ค. ๒๕๖๗
เวลา..... ๐๘:๔๘ ๘๗๒๕ ๑๗.๖๑

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๙๘ ๘๗๒๕ ๑๗.๖๑
ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/๑๕ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลปทุมธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทาง QR CODE การร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบว่าส่วนมากจะเป็นของการสื่อสาร การแสดงออกไม่เหมาะสมเป็นหลัก และมาตรฐานการรักษาพยาบาลแต่ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤตินิยมขบขังไม่ปรากฏว่ามีการแจ้งข้อร้องเรียนมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่อย่างใด

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ เพื่อให้ทราบผล การดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เกษิณห์ .

(นายแพทย์เกรียงไกร ก้าไพบูลย์)
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

ทราบ

(นายวีรพล กิตติพิบูลย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

(นายชัยรัตน์ วงศ์วรพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๖ เดือน (วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๒ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่พบส่วนมากจะถูกแจ้งมาในรูปแบบสแกน QR CODE ซึ่งเป็นการร้องเรียนในประเด็นของการสื่อสาร การแสดงออกไม่เหมาะสมเป็นหลัก เช่น การใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่ให้คำอธิบายหรือให้คำแนะนำ ทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ ข้อมูลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน								รวมแต่ละช่องทาง (จำนวนเรื่อง)
	มาตรฐาน การรักษา/ พยาบาล (จำนวน)	ระบบการให้บริการ			พฤติกรรมการให้บริการ		ขอความ เป็นธรรม (จำนวน)	การกระทำที่ เป็นความผิด ต่อกฎหมาย (จำนวน)	
		ความ ล่าช้า/ ซับซ้อน (จำนวน)	สิ่งแวดล้อม และความ ปลอดภัย (จำนวน)	การจัดสรร ทรัพยากรหรือ ระบบอำนวยความสะดวก สะดวกไม่เพียงพอ (จำนวน)	การสื่อสาร/ การแสดงออก ไม่เหมาะสม (จำนวน)	การให้ความ ช่วยเหลือ (จำนวน)			
โทรศัพท์มายังศูนย์ร้องเรียน	๓	๑	-	๒	๑๐	๒	-	-	๑๘
มาด้วยตนเองที่ศูนย์ร้องเรียน	๔	-	-	-	๓	-	-	-	๗
แจ้งเรื่องเป็นหนังสือมายังโรงพยาบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านสสจ.	๙	๒	๒	๒	-	-	-	-	๑๕
ร้องเรียนผ่านแพทย์สภา	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านสปสช.	๕	-	-	-	-	-	-	-	๕
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของรัฐบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ของ รพ.ปทุมธานี	๔	๗	๔	๑	๑๔	-	-	-	๓๐
ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑
รวมแต่ละเรื่อง	๒๖	๑๐	๖	๕	๒๗	๒	๐	๐	๗๖
รวมทั้งสิ้น ๗๖ เรื่อง									

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีเข้ารับบริการคลอดบุตรแล้วทารกเสียชีวิต, กรณีทารกหลังคลอดเกิดแผลความลึกระดับสองซึ่งคาดว่าอาจเกิดจากการประคบอุ่น เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ พบว่าจะเป็นเรื่องของการจัดสรรทรัพยากร เช่น ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชน, ความขัดข้องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอแสดงคิวขัดข้องไม่เรียงคิวตามลำดับ, เครื่องปรับอากาศที่อายุกรรมหญิงใช้งานไม่ได้, เครื่องกดบัตรคิวใช้งานไม่ได้ เป็นต้น

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมาสู่ความล่าช้าในการให้บริการ

๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน หรือบางกรณีพบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้จะต้องดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา จะมีการให้ความช่วยเหลือเยียวยาตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ เป็นหลักซึ่งการเยียวยาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องระบบการให้บริการ จะมีการประสานหัวหน้าหน่วยงานเร่งทำการแก้ไขในส่วนที่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องจอแสดงคิวขัดข้องไม่เรียงคิวตามลำดับ ได้แก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยวนเรียกคิวที่ข้ามไปเป็นระยะ ๆ

๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนจะมีการชี้แจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป

๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม ประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้นั้นโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนในประเด็นนี้อีก หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีการกระทำโดยตั้งใจใช้วาจาไม่เหมาะสมจริงกับผู้รับบริการ จะมีการรายงานหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๖ เดือน (วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๒ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน					รวม (จำนวนเรื่อง)
	การจัดซื้อจัดจ้าง (จำนวนเรื่อง)	การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ (จำนวนเรื่อง)	การเรียกรับสินบน (จำนวนเรื่อง)	การนำทรัพย์สิน ราชการไปใช้ส่วนตัว (จำนวนเรื่อง)	การปลอมแปลง เอกสารราชการ (จำนวนเรื่อง)	
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง						