



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับเลขที่ ๗๗๗/๗
วันที่ ๑๑ กย. ๒๕๖๕
เวลา ๙.๐๐

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๕๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/๗๖

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลปทุมธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนเป็นหนังสือหรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบว่าส่วนมากจะเป็นในเรื่องของมาตรฐานการรักษา และการให้บริการ/วิธีปฏิบัติงาน แต่ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบยังไม่ปรากฏว่ามี การแจ้งข้อร้องเรียนมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่อย่างใด

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๕ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายแพทย์เกรียงไกร ก้าไพบูลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

(นายแพทย์ยรรยง เสถียรภาพงษ์)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ทราบ

(นายวีรพล กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๖ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง ณ วันที่ ๒๕ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕)

[illegible]

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีที่ผู้ป่วยได้รับอันตรายแก่กาย สูญเสียอวัยวะ พิการ หรือผู้ป่วยถึงแก่ความตาย เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการ หรือการไม่พึงพอใจในระบบการให้บริการด้านการให้คำตรวจที่ผู้ป่วยต้องรอนานและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมาสู่ความล่าช้าในการให้บริการ

๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม พบว่าบางกรณีอาจเกิดจากช่วงสถานการณ์โควิดทำให้เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการต้องเว้นระยะห่าง และประกอบกับเมื่อมีการเว้นระยะห่างดังกล่าวอาจต้องใช้เสียงที่ดังกว่าปกติในการสื่อสารเพื่อให้ผู้ป่วยได้ยิน จนนำมาสู่การไม่เข้าใจและเกิดการร้องเรียนขึ้น หรือบางกรณีก็พบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้ก็ต้องดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา ก็จะมีการชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้การรักษาและแจ้งสิทธิพร้อมอำนวยความสะดวกในการประสานงานเกี่ยวกับสิทธิการรับเงินช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ โดยหลักการให้ความช่วยเหลือเยียวยาจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน ก็จะมีการประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนก็จะมีการชี้แจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป

๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม เกิดขึ้นได้มีการประสานกับหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการโดยให้ใช้น้ำเสียงที่สุภาพและไม่ดังจนเกินไป หากผู้มารับบริการได้ยินไม่ชัดเจนก็ให้แจ้งข้อมูลใหม่อีกครั้ง หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีกระทำได้ตั้งใจใช้วาจาไม่เหมาะสมจริง ๆ กับผู้รับบริการก็ต้องให้หัวหน้าหน่วยงานที่ผู้ร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

ในรอบ ๖ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง ณ วันที่ ๒๕ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูล การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน					รวม (จำนวนเรื่อง)
	การจัดซื้อจัดจ้าง (จำนวนเรื่อง)	การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ (จำนวนเรื่อง)	การเรียกรับ สินบน (จำนวนเรื่อง)	การนำทรัพย์สิน ราชการไปใช้ส่วนตัว (จำนวนเรื่อง)	การปลอมแปลง เอกสารราชการ (จำนวนเรื่อง)	
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ผู้ร้องมีหนังสือ ร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การร้องเรียนผ่าน หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง						