

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
 ๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
 ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี
 ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ณ วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่พบส่วนมากจะเป็นในเรื่องของการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นการร้องเรียนในประเด็นของมาตรฐานการรักษา ข้อมูลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน				รวม (จำนวนเรื่อง)
	มาตรฐานการรักษา (จำนวนเรื่อง)	การให้บริการ/ วิธีปฏิบัติงาน (จำนวนเรื่อง)	ความล่าช้า (จำนวนเรื่อง)	การใช้วาจา ไม่เหมาะสม (จำนวนเรื่อง)	
ทางโทรศัพท์	๑	๓	๒	๔	๑๐
ด้วยตนเอง	๑	๔	๑	๓	๙
ผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน	-	-	-	๑	๑
การร้องเรียนผ่าน หน่วยงานอื่น ๆ	๑๐	๔	๒	๑	๑๗
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๓๗ เรื่อง					

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุผลหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีแผลติดเชื้อ หรือผู้ป่วยถึงแก่ความตาย เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมาสู่ความล่าช้าในการให้บริการ

๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม พบว่าบางกรณีอาจเกิดจากช่วงสถานการณ์โควิดทำให้เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการต้องเว้นระยะห่าง และประกอบกับเมื่อมีการเว้นระยะห่างดังกล่าวอาจต้องใช้เสียงที่ดังกว่าปกติในการสื่อสารเพื่อให้ผู้ป่วยได้ยิน จนนำมาสู่การไม่เข้าใจและเกิดการร้องเรียนขึ้น หรือบางกรณีก็พบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้จะต้องดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา ก็จะมีการให้ความช่วยเหลือเยียวยาตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ เป็นหลักซึ่งการเยียวยาก็เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน ก็จะมีการประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนในประเด็นนี้อีก

๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนก็จะมีการชี้แจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป

๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม เกิดขึ้นได้จะมีการประสานกับหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการโดยให้ใช้น้ำเสียงที่สุภาพและไม่ดังจนเกินไป หากผู้มารับบริการได้ยินไม่ชัดเจนก็ให้แจ้งข้อมูลใหม่อีกครั้ง หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีการกระทำโดยตั้งใจใช้วาจาไม่เหมาะสมจริง ๆ กับผู้รับบริการก็ต้องให้หัวหน้าหน่วยงานที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี
ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ณ วันที่ ๑๔ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูล การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	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						