

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. สรปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ศูนย์ไก่ลีกจัดการเรื่องร้องทุกข์เรียน โรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๖ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ ถึง ณ วันที่ ๒๕ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน พบร่วมกันที่พบส่วนมากจะเป็นในเรื่องของการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือร้องเรียนผ่านสื่อ ซึ่งเป็นประเด็นที่เป็นมูลเหตุในการร้องเรียนพบว่าเป็นเรื่องระบบการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น การไม่แจ้งระยะเวลาที่ต้องรอรับบริการ การจัดระบบคิวการเข้ารับการตรวจ การจัดให้ผู้ป่วยรอสังเกตอาการ เป็นต้น โดยสถิติจำนวนการรับเรื่องร้องเรียนปรากฏตามตาราง ดังนี้

| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ประเด็นร้องเรียน | | | | | รวม (จำนวนเรื่อง) | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---|--|-------------------------------------|--|---|----------------------|----------|
| | มาตรฐานการรักษา ^{จำนวนเรื่อง)} | ระบบการให้บริการ/ วิธีปฏิบัติงาน ^(จำนวนเรื่อง) | ความล่าช้า ^(จำนวนเรื่อง) | การใช้วาจารไม่เหมาะสม ^(จำนวนเรื่อง) | เจ้าหน้าที่ทำร้าย/ถูกทำร้ายร่างกาย ^(จำนวนเรื่อง) | | |
| โทรศัพท์มายังศูนย์ร้องเรียน | - | ๑ | - | ๕ | - | ๖ | |
| มาด้วยตนเองที่ศูนย์ร้องเรียน | - | ๗ | ๒ | ๑ | - | ๑๐ | |
| แจ้งเรื่องเป็นหนังสือมายังโรงพยาบาล | - | ๓ | - | - | - | ๓ | |
| ร้องเรียนผ่านสสจ. | ๘ | - | - | ๑ | - | ๙ | |
| ร้องเรียนผ่านแพทยสภา | - | ๑ | - | - | - | ๑ | |
| ร้องเรียนผ่านสปสช. | ๒ | ๑ | - | - | - | ๓ | |
| ร้องเรียนผ่านศูนย์ธรรมธรม | - | - | - | - | - | - | |
| ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของรัฐบาล | - | - | - | - | - | - | |
| ร้องเรียนผ่านสื่อ | ๑ | | | | | ๑ | |

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเห็นใจว่า กผู้ร้องเรียน พบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการแล้วได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีที่ผู้ป่วยได้รับอันตรายแก่กาย สูญเสียเสียอวัยวะ พิการ หรือผู้ป่วยถึงแก่ความตาย เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการ หรือการไม่พึงพอใจในระบบการให้บริการด้านการให้คิวตรวจที่ผู้ป่วยต้องรอนานและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามายังบริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมามีส่วนตัว ความล่าช้าในการให้บริการ

๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้เวลาไม่เหมาะสม พบว่าบางกรณีอาจเกิดจากช่วงสถานการณ์โควิดทำให้เจ้าหน้าที่และผู้มา_rับบริการต้องเว้นระยะห่าง และประกอบกับเมื่อมีการเว้นระยะห่างดังกล่าวอาจต้องใช้เสียงที่ดังกว่าปกติในการสื่อสารเพื่อให้ผู้ป่วยได้ยิน จนนำมาสู่การไม่เข้าใจและเกิดการร้องเรียนขึ้น หรือบางกรณีก็พบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้ก็จะต้องดำเนินการว่ากล่าว ตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

แนวทางการแก้ไข

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

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน ก็จะมีการประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มา_rับบริการ หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนก็จะมีการซึ่งแจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป

๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้เวลาไม่เหมาะสม เกิดขึ้นได้มีการประสานกับหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการโดยให้ใช้น้ำเสียงที่สุภาพและไม่ดังจนเกินไป หากผู้มา_rับบริการได้ยินไม่ชัดเจนก็ให้แจ้งข้อมูลใหม่อีกครั้ง หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีการกระทำโดยตั้งใจใช้เวลาไม่เหมาะสมจริง ๆ กับผู้รับบริการก็จะต้องให้หัวหน้าหน่วยงานที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ไก่ลีรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี
ในรอบ ๖ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง ณ วันที่ ๒๕ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไก่เลี้ยงรับเรื่องราวร้องทุกข้อร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องดังล่ามายังศูนย์ไก่เลี้ยงรับเรื่องราวร้องทุกข้อร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

| ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน | ประเด็นร้องเรียน | | | | | รวม (จำนวนเรื่อง) |
|------------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|---|--|----------------------|
| | การจัดซื้อจัดจ้าง (จำนวนเรื่อง) | การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ (จำนวนเรื่อง) | การเรียกรับ สินบน (จำนวนเรื่อง) | การนำทรัพย์สิน ราชการไปใช้ส่วนตัว (จำนวนเรื่อง) | การปลอมแปลง เอกสารราชการ (จำนวนเรื่อง) | |
| ทางโทรศัพท์ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| บัตรสนเท็ท | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ผู้ร้องมีหนังสือ ร้องเรียน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| การร้องเรียนผ่าน หน่วยงานอื่น ๆ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |