บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๓๔๖๓ **วันที่** ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนรอบการประเมิน ๑๒ เดือน (เม.ย.๖๖- ส.ค.๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

ต้นเรื่อง

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลูก/ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม และ (๔) เครือข่าย มุ่งเน้นกลยุทธ์การป้องกันตามแนวนโยบายรัฐบาล โรงพยาบาลท่าใหม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งการขับเคลื่อนหน่วยงานคุณธรรมตามค่านิยมองค์กรกระทรวงสาธารณสุข (MOPH) และค่านิยมหน่วยงาน (อัตลักษณ์) โรงพยาบาลท่าใหม่ : การทำงานเป็นทีม ภายใต้คุณธรรมและจริยธรรม เน้นการดำเนินงานของหน่วยงานให้ครอบคลุมทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความโปร่งใส ๒) ด้านความพร้อมรับผิด ๓) ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ ๕) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน มุ่งสู่หน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส และเพื่อดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA)

ข้อพิจารณา

เพื่อตอบสนองมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข มุ่งสู่หน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส และเพื่อดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) จึงเห็นสมควรดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ดังนี้

<u>รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค.๒๕๖๕ – มี.ค.๒๕๖๖)</u>

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ๔ เรื่อง

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

<u>รอบ ๖ เดือนหลัง (เม.ย.๒๕๖๖ – ส.ค.๒๕๖๖)</u>

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ๔ เรื่อง

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ซึ่งทีมนำแนวทางการแก้ไขแจ้งผู้ร้องเรียนได้รับทราบเรียบร้อยแล้วทุกราย เห็นควรให้นำรายงานพร้อมแนวทางแก้ไขเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามรับทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

☑ ทราบ
☑ อนุญาต

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๓๑ พ.ค.๖๖	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายอุดม ศรีสัจจะ กรณีผู้ร้องอ้างว่าโรงพยาบาลท่าใหม่สร้างรั้วรุกล้ำพื้นที่สาธารณะ ความว่า ผู้ร้องมีบ้านที่อยู่อาศัยใกล้กับโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยใช้ถนนสาธารณะซึ่งติดกับรั้วของโรงพยาบาลเป็นทางสัญจรเข้าออกบ้านของผู้ร้องเป็นประจำ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลท่าใหม่ได้สร้างรั้วและได้รุกล้ำพื้นที่สาธารณะทำให้ถนนที่ใช้สัญจรแคบลง ผู้ร้องซึ่งอาศัยอยู่ด้านในได้รับผลกระทบจากการเดินทางสัญจรเข้าออกบ้านไม่สะดวก โดยรายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีส่งหนังสือให้โรงพยาบาลท่าใหม่	คณะผู้บริหารโรงพยาบาลท่าใหม่ดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้น พบว่าโรงพยาบาลท่าใหม่มีการสร้างรั้วจริงและเป็นการสร้างมานานก่อนที่คณะผู้บริหารหลายท่านจะมาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลแต่ไม่ทราบขอบเขตของโรงพยาบาลว่าเป็นการ รุกล้ำเขตสาธารณะหรือไม่ ซึ่งคณะกรรมการมีความเห็นว่าผู้ร้องเรียนควรแจ้งเทศบาลเมืองท่าใหม่ในการตรวจสอบเขตในส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะ เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าเป็นการรุกล้ำจริงหรือไม่ อย่างไร และโรงพยาบาลท่าใหม่ได้ตอบกลับหนังสือไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ภายใน ๑๕ วัน	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๘ มิ.ย.๖๖	เภสัชกรได้รับข้อร้องเรียนโดยการแจ้งด้วยวาจาที่หน้างานว่าตนเองมาตรวจรักษาพบแพทย์แล้วพยาบาลให้นำใบTriage มายื่นที่ห้องจ่ายยาและคอยคิวห้องยาเรียก รับใบสั่งยายื่นเพื่อชำระเงินที่ห้องชำระเงิน แต่ไม่มียา จึงสงสัยว่าทำไต้องให้คอยที่ห้องยาทั้งที่ห้องยาไม่ได้จ่ายยาให้ ทำให้เสียเวลา ต้องคอยนาน	แจ้งด้วยตัวเองทางวาจาที่หน้าห้องยา	หน่วยงานที่จัดให้บริการผู้ป่วย หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าบริหารงานทั่วไป พยาบาล OPD เภสัชกรการเงิน มีการจัดระบบดังนี้ ๑. ผู้รับบริการทุกคนที่มารับบริการต้องชำระเงินแต่ไม่ต้องรับยาจากจุดบริการต่างๆ เช่น กายภาพ แพทย์แผนไทย OPD ER LR จุดบริการตรวจต่างด้าว และจุดบริการส่งต่อให้แต่ละจุดบริการ พิมพ์ใบสั่งยาเองแล้วให้ผู้รับบริการไปยื่นใบสั่งยาที่จุดชำระเงิน(ห้องเบอร์ ๑๐)	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๕ก.ค.๖๖	วันที่ ๘ มิย.น.ส.พีรญา สุวรรณนาคะ (ผู้ร้องเรียน) นำมารดาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลด้วยอาการปวดท้อง ช่วงบ่ายวันที่ ๘ มิ.ย. หมอ รพ.ท่าใหม่รับเข้ารักษา ตรวจเลือดเอ็กซเรย์ และ Admit ๑ คืน ประมาณ ๐๗.๐๐ น.วันที่ ๙ มิ.ย. แม่มีอาการอาเจียนไม่หยุด หมอได้ฉีดยาแก้อาเจียนและยาลดการอาเจียน รักษาไปตามอาการ (ไม่มีน้ำเกลือ แจ้งว่าน้ำจะท่วมปอด) ช่วงสายๆของวันเดียวกัน หมอแจ้งให้กลับบ้านได้ (แต่แม่ยังอาเจียน) กลางคืนช่วงเวลาประมาณ ๒๐.๓๐น. แม่อาเจียนมากจนเปลี่ยนสี และมือเท้าเย็น เราและพี่ชายตัดสินใจพาแม่ไป รพ. สิริเวช ใช้เวลาร่วม ๔ ชม. ถึงเจอสาเหตุของโรค แพทย์เวรถามว่าทำไมปล่อยให้ให้คนไข้มีอาการขาดน้ำขนาดนี้ เราแจ้งว่ารพ.ท่าใหม่ไม่ได้ทำเรื่องส่งตัวให้ไม่ทราบว่าเพราะอะไร ทั้งๆ ที่แม่เรายังอาเจียนไม่หยุด แต่มาทาง รพ.สิริเวช พอตรวจเจอโรค เค้าแจ้งว่าต้องรีบผ่าตัดด่วน	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข (ทางเว็บไซด์) ส่งต่อทาง สสจ.และส่งมาที่ โรงพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร	PCT ทบทวนเวชระเบียน ตาม C๓THER มีการแก้ไขดังนี้ ๑. จัดทำเกณฑ์การจำหน่ายผู้ป่วยกลุ่ม Abdominal Pain ต้องมีการสังเกตอาการที่โรงพยาบาลอย่างน้อย ๒๔ ชั่วโมง ๒. จัดทำแนวปฏิบัติให้ญาติลงนามเอกสารรับทราบข้อมูลในใบInform concent โดยเฉพาะผู้ป่วย +/- Refer ๓. ประสานกับญาติผู้ป่วยเพื่อทำความเข้าใจเรื่องแผนการรักษาของแพทย์	/			

วดป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๘ ส.ค. ๖๖	วันที่ ๘ ส.ค. หัวหน้าพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ป่วยท้องG๒P๐A๑ ฝากครรภ์มาจากคลินิก วันนี้มาฝากครรภ์เข้าระบบใหม่ ยื่นบัตรเวลา ๘.๑๐ น. ได้คิวฝากครรภ์เบอร์ ๑ เวลา ๑๑.๐๐น. พยาบาลเรียกมาซักประวัติ และแจ้งว่าคิวฝากครรภ์เต็ม ให้ยาบำรุงไปกิน แจ้งให้มาฝากครรภ์อีกครั้งวันอังคารหน้า หรือจะไป.พระปกเกล้าก็ได้เปิดบริการฝากครรภ์ทุกวัน ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ บอกว่าพยาบาลพูดว่าไม่พอใจให้ไปรพ.พระปกเกล้า	ทางโทรศัพท์จากนายเดชา พงศ์ประยูร	ทีม ANC ทบทวนพบว่า ๑. ผู้ป่วยต้องทำบัตรใหม่จนท.ห้องบัตรทำบัตรแล้วเอาบัตรที่ห้องบัตร ไม่ส่งให้พยาบาลคัดกรอง บัตรจึงค้างอยู่ในห้องทำบัตร ทำให้ผู้ฝากครรภ์ได้รับบริการที่ล่าช้า ๒. พยาบาลANC พูดแนะนำผู้ป่วยให้ไปฝากครรภ์ที่รพ.พระปกเกล้าเนื่องจากเปิดฝากครรภ์ทุกวัน **แนวทางการแก้ไข/การจัดการ** ๑. จัดตะกร้าวางสมุดฝากครรภ์ผู้ป่วยANC ที่ห้องทำบัตรเพื่อเปิด Visit ๒. พนักงานบริการที่จุดบริการANC เดินออกมานำสมุดฝากครรภ์ที่ เปิด Visit แล้ว ไปเข้าระบบคิวที่จุดบริการฝากครรภ์ ๓. ทบทวนการขั้นตอนการเปิดVisit ผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ๔. ทำความเข้าใจกับพยาบาลเรื่องการแนะนำผู้ป่วย ๕. โทรศัพท์ประสานกับผู้ร้องเรียน รับทราบ เข้าใจ	/			

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด) ผู้รายงาน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ