บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่ โทร. ๐ ๓๙๔๓ – ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๘-๑๑๙

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๓๙๑๙ **วันที่** ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

ต้นเรื่อง

ตามที่โรงพยาบาลท่าใหม่ กำหนดมาตรการ กลไก วางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ในการป้องกันการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข มุ่งสู่หน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส และเพื่อดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จัดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

ข้อพิจารณา

ในรอบ ๑๒ เดือน (ต.ค.๖๗- ๓๑ สิงหาคม ๖๘) มีผู้ร้องเรียนจำนวน ๓ ราย รายละ ๑ เรื่อง ซึ่งการร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการตามมาตรการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เห็นควรให้นำรายงานพร้อมแนวทางแก้ไขเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.moph.go.th/thamai/thamai-main/

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามรับทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.moph.go.th/thamai/thamai-main/

(นางวรรณศรี ชาญพนา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

☑ 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	
๒๙ มกราคม ๒๕๖๘	ข้อร้องเรียน การเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีมารักษาแบบฉุกเฉิน ผู้ร้อง น.ส.กชนิภา พันธ์วงศ์ ผู้ร้อง มารับบริการที่รพ.ท่าใหม่ วันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ ด้วยแผลฉีกขาดจากถูกแก้วบาด ส่งสิทธิรักษาเป็นชำระเงิน ทำให้ต้องชำระค่าใช้จ่ายเอง ซึ่งผู้ร้องเรียนมองว่าเป็นกรณีฉุกเฉิน ไม่ต้องชำระเงิน	โทรศัพท์	ตรวจสอบการเข้ารับบริการพบเป็นเรื่องจริง จึงทำเรื่องดำเนินการคืนเงินให้ผู้ร้องตามจำนวน	/			

.....ผู้รายงาน
(นางวรรณศรี ชาญพนา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
			๔.๒ เวลา ๘.๐๐ น.ซักประวัติตามระบบและบันทึกข้อมูล ๔.๓ ส่งเจาะเลือดห้อง LAB ๔.๔ ชำระค่าบริการตามสิทธิ ๔.๕ การรับผลสามารถแจ้งห้อง LAB ได้ว่าจะมารับผลช่วงไหน • กรณีไม่มั่นใจว่าสามารถมาเจาะเลือดตามรายการสั่งของแพทย์ที่อื่นได้ทุกรายการตามสั่งหรือไม่ ผู้ป่วยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ห้อง LAB				

.....ผู้รายงาน
(นางวรรณศรี ชาญพนา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑๐ มกราคม ๒๕๖๘	รับเรื่องร้องเรียนจากโพสลงสื่อโซเชียล facebook ๑๐/๐๑/๖๘ ผู้ร้องเรียน ชื่อในเฟสบุ๊ค Thrapong Kroungsay โดยใช้คำว่า “รพ.ท่าใหม่.....พัฒนาไม่เกิดจิงๆ” หลังจากนั้นเกิดการตอบกลับในใต้โพสดังกล่าวเพิ่มขึ้น ชื่อ-นามสกุลในระบบการรักษารพ. HN ๙๒๙๙๓ นายธราพงษ์ เครื่องสาย ๑๙ ม.๔ ต.เขาบายศรี อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๓-๑๐๑๔-๐๓๐๒๖-๓๐-๔ เวลา ๐๖.๕๕ ระบบเปิดบัตร พบผู้ร้องเรียนมารับบริการเพื่อเจาะเลือดนำผลไปรพ.พระปกเกล้า พยาบาล Triage แจ้งว่ารอ ๘.๐๐ น. เพื่อซักประวัติ และส่งเจาะเลือดตามขั้นตอน พบว่าผู้ป่วยไม่พอใจที่ไม่ได้เจาะทันที และเนื่องจากวันดังกล่าว มีผู้ป่วยเบาหวานที่รักษารพ.ท่าใหม่ได้รับบริการเจาะเลือดอยู่	สื่อโซเชียล	๑. ตรวจสอบในระบบการรักษา ๒. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน ๓. เนื่องจากผู้ป่วยรับบริการเจาะเลือดไปแล้วจึงไม่พบผู้ป่วย ติดต่อทางเบอร์ที่ให้ไว้ไม่ติด จึงติดต่อกับมารดาและภรรยาผู้ป่วยเพื่อชี้แจงระบบการตรวจเลือดในกรณีเป็นผู้ป่วยจากรพ.อื่นและต้องการมาเจาะเลือดล่วงหน้าที่รพ.ท่าใหม่ ๔. ระบบการตรวจเลือดในกรณีเป็นผู้ป่วยจากรพ.อื่นและต้องการมาเจาะเลือดล่วงหน้าที่รพ.ท่าใหม่ ๔.๑ เปิดประวัติ	/			

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ผู้ร้องเรียน ชมรมเพื่อนที่รู้ใจ ผู้ถูกร้อง น.ส.กันยากร ดีอันกอง พนักงานบริการ กลุ่มงานการพยาบาล ๑. กล่าวเท็จ ใส่ความผู้อื่น ๒. การเปิดเผยข้อมูลผู้ป่วยที่อยู่ในระบบการรักษาพยาบาล ๓. ความผิด PDPA (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)	เอกสารร้องเรียน	ผลการประชุมคณะกรรมการร้องเรียน เห็นว่าผิดจริงตามข้อร้องเรียน มีมติให้ น.ส.กันยากร ดีอันกอง ลาออกจากตำแหน่ง พนักงานบริการ กลุ่มงานการพยาบาล รพ.ท่าใหม่ มีผล ๑ พ.ย.๖๗	/			

.....ผู้รายงาน
(นางวรรณศรี ชาญพนา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่