บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๑/๔๔๐๑ **วันที่** ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

ต้นเรื่อง

ตามที่โรงพยาบาลท่าใหม่ กำหนดมาตรการ กลไก วางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ในการป้องกันการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข มุ่งสู่หน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส และเพื่อดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จัดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลท่าใหม่ ได้ดำเนินการตามมาตรการ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปผลในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) **มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๘ ราย รายละ ๑ เรื่อง รวม ๘ เรื่อง** ซึ่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการตามมาตรการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน และในรอบ ๑๒ เดือน **ไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เห็นควรให้นำรายงานพร้อมแนวทางแก้ไขเผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามรับทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

☑ ทราบ
☑ อนุญาต

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

ปีงปม.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๖๕-กันยายน๖๖) (เดือน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)
ตุลาคม	๑	๐	๐	๑
พฤศจิกายน	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม	๒	๐	๐	๒
มกราคม	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์	๑	๐	๐	๑
มีนาคม	๐	๐	๐	๐
เมษายน	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม	๑	๐	๐	๑
มิถุนายน	๑	๐	๐	๑
กรกฎาคม	๑	๐	๐	๑
สิงหาคม	๑	๐	๐	๑
กันยายน	๐	๐	๐	๐
รวม	**๘**	**๐**	**๐**	**๘**

โรงพยาบาลท่าใหม่ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสร็จเรียบร้อยแล้วครบทั้ง ๘ เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

(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	
๑ ต.ค.๖๕	เวรเช้านอกเวลาราชการผู้ป่วยอุบัติเหตุมีแผลเย็บ มาทำแผลทุกวันก่อนหน้านั้นได้ขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรทองแล้วในระบบแจ้งว่าใช้สิทธิได้ในวันที่ ๓๐ กันยายน วันนี้มาทำแผลต้องจ่ายเงิน ๑๒๐ บาท เอาใบเสร็จไปให้นายจ้าง นายจ้างโทรศัพท์มาถามหน.พยาบาลว่าทำไมยังต้องจ่ายเงิน ซึ่งคนไข้ก็แจ้งว่าสิทธิบัตรใช้ได้วันที่ ๓๐ กันยายน จากการสอบถามจนท.ห้องบัตรพบว่าไม่ได้ตรวจสอบสิทธิโดยอ้างว่าคนไข้มาทำแผลทุกวันไม่ได้ตรวจสอบสิทธิ	โทรศัพท์จากผู้ร้องเรียน นายเดชา พงศ์ประยูร	๑.สอบถามผู้ปฏิบัติ ทราบแนวปฏิบัติแต่ไม่ทำตามได้ทบทวนแนวปฏิบัตินั้น ๒. โทรศัพท์แจ้งผู้ร้องเรียนถึงข้อมูลที่ตรวจสอบได้และการแก้ไขกับระบบงาน แนะนำให้นำใบเสร็จมาทำเรื่องคืนเงิน	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑ ธ.ค.๖๕	พยาบาล PCU นำแม่เด็กมาแจ้ง วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๕ มารดาต่างด้าวมาคลอดที่รพ.ท่าใหม่ เด็กแรกคลอดใช้สิทธิชำระเงินเอง แรกเกิดแจ้งชื่อเป็นภาษาอังกฤษ มี HN วันที่ ๒๐ กันยายน๒๕๖๕ มารดามาขึ้นทะเบียนบัตรสุขภาพแรงงานต่างด้าว งานประกันเปิด อีก ๑ HN วันที่ ๒๔พฤศจิกายน๒๕๖๕ ผู้ป่วยเด็กป่วยมาตรวจที่รพ.มารดาแจ้งว่าได้นำบัตรสุขภาพสมุดสีชมพู มาด้วย จนท.ห้องบัตรเปิดVisit HN ตอนมาคลอด ตรวจสอบสิทธิเป็นชำระเงินเอง หลังตรวจต้องจ่ายเงินค่ารักษา วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ นายจ้างให้มารดามาแจ้งที่ PCU ทำไมต้องเสียเงิน	แจ้งด้วยตัวเอง	๑.สอบถามผู้ปฏิบัติ แจ้งว่ามารดาไม่ได้นำบัตรสุขภาพมา ยื่นสมุดสีชมพูอย่างเดียว ๒. ทำเรื่องคืนเงินผู้ป่วย ๓. งานประกันกำหนดแนวปฏิบัติการขึ้นทะเบียนบัตรสุขภาพแรงงานต่างด้าวเด็กแรกเกิด	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑๖ ธ.ค.๖๕	ได้รับข้อร้องเรียนทาง Facebook (ตามรายละเอียดแนบท้าย)	แจ้งด้วยตัวเอง	๑.หัวหน้างานสอบถามข้อมูลพยาบาลเวรและอาสากู้ภัยที่นำส่งผู้ป่วย ๒. ปรึกษานิติกรจังหวัด ๓. แจ้งความที่สถานีตำรวจให้เรียกมาตักเตือนกรณีผู้Comment ว่าผอ.ไปไหน เล่นจ้ำจี้กับพยาบาล ๔. ตำรวจเรียกผู้โพสท์ไม่ยอมมา	/			

วดป.รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑๒ ก.พ.๖๖	หัวหน้าพยาบาลได้รับข้อร้องเรียนจาก นายกเทศมนตรีตำบลท่าใหม่ทางโทรศัพท์แจ้งว่ามารับการรักษาที่รพ. ห้องฉุกเฉิน ด้วยอาการปวดจุกท้อง ได้รับบริการที่แย่มาก ๑. ห้องบัตรขอบัตรประชาชนซ้ำแล้วซ้ำอีก (ไม่ได้นำบัตรประชาชนมา) ๒. ไม่มีใครเข้ามาสอบถามอาการ ไม่มีการตรวจร่างกาย ๓. ไม่รู้ใครเป็นหมอ	แจ้งด้วยตัวเอง ทางโทรศัพท์ นายธวัชชัย สวัสดิชัย	๑.หน.พยาบาลชี้แจง ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ๒.หัวหน้างานสอบถามข้อมูลพยาบาลเวร ได้ทำขั้นตอนการรับบริการ - เคลื่อนย้ายโดยใช้รถนอน -พยาบาลเข้าซักประวัติตรวจร่างกาย -รายงานแพทย์ให้ยาทางหลอดเลือดดำ รวมระยะเวลาตั้งแต่เข้าถึง - การรักษา ๖ นาที	/			

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 เภสัชกร การเงิน 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 โรงพยาบาล เป็นลายลักษณ์อักษร	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	ทางโทรศัพท์จากนายเดชาพงศ์ ประยูร	ทีม ANC ทบทวนพบว่า ๑. ผู้ป่วยต้องทำบัตรใหม่จนท.ห้องบัตรทำบัตรแล้วเอาบัตร์ที่ห้องบัตร 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	/			