



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากลี โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓.๐๖/ว ๕ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่น ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำกรอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มาประยุกต์ใช้ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment :MOIT) โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและร่วมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก

คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย โรงพยาบาลตากลี ได้ดำเนินการได้จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แล้วพบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตนำเอกสาร และขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลี

ศิรินทร

นางศิรินทร ไชยนั้นท์

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

- อนุมัติ  
 ไม่อนุมัติ

นางสาวศุรดา ช่อไสว

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี)

ผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๑ - ๔				
	ไตรมาสที่ ๑ (ต.ค. ๖๕ - ธ.ค. ๖๕) ครั้ง	ไตรมาสที่ ๒ (ม.ค. ๖๖ - มี.ค. ๖๖) ครั้ง	ไตรมาสที่ ๓ (เม.ย. ๖๖ - มิ.ย. ๖๖) ครั้ง	ไตรมาสที่ ๓ (ก.ค. ๖๖ - ส.ค. ๖๖) ครั้ง	รวม (ครั้ง)
๑. ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน					
๑.๑ ด้านพฤติกรรมบริการ	๓	๐	๐	๒	๕
๑.๒ ด้านระยะเวลาารอคอย	๐	๒	๑	๐	๓
๑.๓ ด้านบริการ	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔ ด้านอื่น ๆ	๐	๑	๐	๐	๑
๑.๕ ด้านชื่นชม	๒	๐	๐	๒	๔
๑.๖ ข้อเสนอแนะ	๑	๑	๒	๐	๔
รวม	๖	๔	๓	๕	๑๗

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖	นางลัดดาวัลย์ หมุ่นตั้ง	- เรื่องข้อเสนอแนะ ขอให้เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้ เหมาะสมกับผู้ป่วย เพราะรอนานมาก	รายงานคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ตาคลี และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล	เนื่องจากแพทย์โรงพยาบาล ตาคลีได้ขอย้ายและขอไป ศึกษาต่อทำให้แพทย์ไม่ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	- ประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มีมารับ บริการในโรงพยาบาลทราบว่า แพทย์ได้มีการขอย้ายและขอ ไปศึกษาต่อทำให้มีแพทย์ไม่ เพียงพอ -ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จะ มีแพทย์มาประจำโรงพยาบาล ตาคลีทดแทนแพทย์ที่ขอย้าย และขอไปศึกษาต่อ
๒	๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖	นางสายรุ้ง แจ่มกระจ่าง	- เรื่องระยะเวลารอคอย ผู้มารับบริการมีนัดให้มารับยาที่โรงพยาบาล ตาคลีโดยระบุเวลาในใบนัด ๐๘.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. ณ เวลา ๑๔.๐๐ น. ยังไม่ได้รับยาคลับ บ้านเลย - เรื่องข้อเสนอแนะ แพทย์มีจำนวนน้อย หรือเกิดปัญหาอะไร ที่ทำให้ผู้มารับบริการรอตรวจนาน	รายงานคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ตาคลี และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล	เนื่องจากแพทย์โรงพยาบาล ตาคลีได้ขอย้ายและขอไป ศึกษาต่อทำให้แพทย์ไม่ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	- ประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มีมารับ บริการในโรงพยาบาลทราบว่า แพทย์ได้มีการขอย้ายและขอ ไปศึกษาต่อทำให้มีแพทย์ไม่ เพียงพอ -ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จะ มีแพทย์มาประจำโรงพยาบาล ตาคลีทดแทนแพทย์ที่ขอย้าย และขอไปศึกษาต่อ

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๓	๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	นางภารดี รอดพูล	- ด้านพฤติกรรมบริการ เนื่องจากผู้มารับบริการมีอาการปวดหัว เป็นระยะเวลา ๓ วัน แต่วันนี้มีอาการปวดเพิ่มขึ้นจึงมาเข้ารับการรักษา และแพทย์ให้ผู้มารับบริการกลับบ้าน เนื่องจากเป็นการเจ็บป่วยไม่เรื้อรัง - ด้านชื่นชม พยาบาลพุดจาตี พนักงานผู้ช่วยเหลือใช้พุดจาตี	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ ของอาการ ปวดหัว ในช่วงเวลา ๐๓.๐๐ น.	ประเมินการคัดกรองผู้มารับ บริการตามมาตรการให้ชัดเจน
๔	๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	นายณัฐพงศ์ ไพรวิน	- ด้านพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา พุดจาไม่ดี โดยแพทย์สั่งให้ผู้มารับบริการไปเอกซเรย์ และผู้มารับบริการเอกซเรย์เสร็จเรียบร้อย จึงเข้ามาพบแพทย์เพื่อดูผลการเอ็กซเรย์ ทั้งนี้ แพทย์แจ้งผู้มารับบริการเอ็กซเรย์ผิดพลาด จึงทำให้ผู้มารับบริการไปเอ็กซเรย์ใหม่ในรอบที่ ๒	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานรังสีวิทยา	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๕	๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	นพ.ศุภณัฐ เกิดผลวัฒนา	- ด้านพฤติกรรมบริการ ผู้ร้องเรียนพาบิดามาทำแผลพร้อมตัดไหม แต่เจ้าหน้าที่ห้องทำแผลให้ญาติรอ ด้านนอก ทั้งนี้ ญาติได้แจ้งเจ้าหน้าที่จุดบริการ	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก	- ผู้ให้บริการไม่ทราบว่าญาติ ผู้มารับบริการมีความประสงค์ จะดูแผล - การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
			ทำแผลว่าเป็นแพทย์ และมีความประสงค์ จะขอดูแลด้วย เจ้าหน้าที่จึงกล่าวว่า“หมอ ไม่ทำแผลเอง” - ข้อเสนอแนะ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการคำพูด ให้เหมาะสม			
๖	๒ ธันวาคม ๒๕๖๕	นายบุญธรรม จันทร์ภิรมย์	- ด้านชื่นชม จุดบริการคลินิกพิเศษ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ สนใจดูแลผู้มารับบริการ เป็นอย่างดี	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก	-	-
๗	๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕	นางสาวสุนทรี รอดมาก	- ด้านพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเบอร์ ๓ ให้บริการใน เรื่อง คำแนะนำ รับยา ดุมาก ซึ่งผู้มารับ บริการให้อธิบายอีกครั้ง พร้อมทั้งแสดง กริยาไม่ดีเลย	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานเภสัชกรรม	- สถานที่ให้บริการการจ่ายยา ผู้ป่วยนอกสภาพแวดล้อมมี เสียงรบกวนจากรอบข้างทำให้ การสื่อสารของผู้ให้บริการเสียง ดังเพื่อที่ผู้มารับบริการจะ ได้เข้าใจการรับประทานยา - การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และขอเพิ่มเติมอุปกรณ์ลำโพง เพื่อที่จะอธิบายการรับประทานยา ให้ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๘	๒๕ มกราคม ๒๕๖๖	ไม่ประสงค์ออกนาม	- เรื่องระยะเวลาารอคอย ผู้ให้บริการทำงานช้ามาก - เรื่องข้อเสนอแนะ ทำงานให้เร็วหน่อยคนป่วยรอนานมาก การส่งตัวของคนไข้ก็ช้ากว่าจะพาไปส่งตัว ก็ใช้ระยะเวลานาน	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ ให้มีความ เข้าใจในลำดับขั้นตอนการ ส่งตัวผู้ป่วย	อธิบายผู้มารับบริการในการ ส่งตัวผู้ป่วย พร้อมทั้งชี้แจง แนวทางในลำดับการส่งตัว และรายละเอียดเรื่องรถ
๙	๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	ผู้รับบริการ รพ.ตากสิน	- เรื่องสิทธิการรักษาพยาบาล ผู้มารับบริการมีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกได้(ชำระเงินเอง) แต่เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ไม่ดำเนินการตรวจสอบ แต่ให้ผู้มารับบริการ ใช้สิทธิเป็นผู้สูงอายุ อาจจะทำให้ผู้มารับ บริการเกิดปัญหาในการตรวจสอบย้อนหลัง เกิดขึ้น	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และ สารสนเทศทางการ แพทย์	ในระบบการตรวจสอบสิทธิ การรักษาพยาบาลหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติจะไม่ปรากฏ ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกได้(ชำระเงินเอง) ทำให้ เจ้าหน้าที่ใส่สิทธิประจำตัวผู้ มารับบริการ ไม่ตรงกับสิทธิ ที่ผู้มารับบริการตามต้องการ	บันทึกสิทธิการรักษาพยาบาล สำหรับผู้มารับบริการเป็นสิทธิ เบิกได้(ชำระเงินเอง) ในบันทึก ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาล ประจำตัวระบบ Hosxp
๑๐	๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖	ไม่ประสงค์ออกนาม	- เรื่องระยะเวลาารอคอย ผู้มารับบริการใช้ระยะเวลาารอพบแพทย์ นานพอสมควรกว่าจะถึงคิวการตรวจรักษา และเรียกรอพบแพทย์ ตั้งแต่ เวลา ๑๓.๐๐ น. ซึ่ง ณ เวลา ๑๔.๓๐ น. ยังไม่ได้พบแพทย์ ตรวจรักษาแต่อย่างใด	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วย นอก	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	เพิ่มการสื่อสารระหว่างผู้มา รับบริการกับผู้ให้บริการพร้อม ทั้ง ชี้แจงอธิบายผู้มารับบริการ กรณีระยะเวลาารอนาน ที่เป็น สาเหตุที่เกิดขึ้น นั้นๆ

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑๑	๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖	นางลัดดาวัลย์ หมุ่นตั้ง	- เรื่องข้อเสนอแนะ ขอให้เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้ เหมาะสมกับผู้ป่วย เพราะรอนานมาก	รายงานคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ตาคลี และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล	เนื่องจากแพทย์โรงพยาบาล ตาคลีได้ขอย้ายและขอไป ศึกษาต่อทำให้แพทย์ไม่ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	- ประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มา รับบริการในโรงพยาบาลทราบว่า แพทย์ได้มีการขอย้ายและขอ ไปศึกษาต่อทำให้มีแพทย์ไม่ เพียงพอ - ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จะ มีแพทย์มาประจำโรงพยาบาล ตาคลีทดแทนแพทย์ที่ขอย้าย และขอไปศึกษาต่อ
๑๒	๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖	นางสายรุ้ง แจ็งกระจ่าง	- เรื่องระยะเวลาารอคอย ผู้มารับบริการมีนัดให้มารับยาที่โรงพยาบาล ตาคลีโดยระบุเวลาในใบนัด ๐๘.๐๐ – ๑๔.๐๐ น. ณ เวลา ๑๔.๐๐ น. ยังไม่ได้รับยากลับบ้าน เลย - เรื่องข้อเสนอแนะ แพทย์มีจำนวนน้อย หรือเกิดปัญหาอะไร ที่ทำให้ผู้มารับบริการรอตรวจนาน	รายงานคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ตาคลี และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล	เนื่องจากแพทย์โรงพยาบาล ตาคลีได้ขอย้ายและขอไป ศึกษาต่อทำให้แพทย์ไม่ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	- ประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มา รับบริการในโรงพยาบาลทราบว่า แพทย์ได้มีการขอย้ายและขอ ไปศึกษาต่อทำให้มีแพทย์ไม่ เพียงพอ - ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จะ มีแพทย์มาประจำโรงพยาบาล ตาคลีทดแทนแพทย์ที่ขอย้าย และขอไปศึกษาต่อ
๑๓	๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖	นางสาวประนอม ดวงสีแก้ว	- เรื่องพฤติกรรมบริการ ผู้มารับบริการเข้ารับบริการ ณ จุดวัด ความดันโลหิต เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ต่อว่าและมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม	รายงานหัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล		- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ เข้าไปสอบถามสนทนากับผู้ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมี ความสบายใจ

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
			- เรื่องชื่นชม เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้เข้ามา ช่วยเหลือและดูแลแทนผู้ช่วยเหลือคนไข้			- เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคน คนไข้ที่ไม่ได้ถูกร้องเรียนเข้าไป ดูแลแทนผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ถูกร้องเรียน
๑๔	๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	- เรื่องพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ต้องเรียกคิวผู้มารับบริการคิว หลังไปหลายเบอร์ ซึ่งทำให้ผู้มารับบริการ คนคิวแรกไม่สามารถเข้ารับบริการทันใน ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. ซึ่งผู้ร้องเรียน ต้องการให้มีการเรียกคิวสลับกัน - เรื่องชื่นชม เจ้าหน้าที่เอาใจใส่คนไข้ดี เป็นบางคน	รายงานหัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล	เนื่องจากผู้ป่วยรถนั่งรถนอน มีจำนวนพอสมควร และ ต้องการให้ผู้รับบริการลด ระยะเวลาการรอคอยการ เข้ารับบริการ จึงจัดการรถ นั่งรถนอนก่อน	- เจ้าหน้าที่ประจำจุดเรียก สลับคิวรถนั่งรถนอน หรือจัด ให้มีห้องตรวจสำหรับผู้มารับ บริการรถนั่งรถนอนจำนวน ๑ ห้อง และส่วนที่เหลือเป็นห้อง ตรวจผู้รับบริการคนไข้เดินได้ ปกติ