



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง โทร. ๕๐๕๗  
ที่ รน ๐๐๓๓.๒๐๑/พิเศษ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ด้วยโรงพยาบาลระนอง เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ขอสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และในการนี้ขออนุญาตนำสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลระนองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเรืองเดช มิस्त)  
นิติกร

(นายอรุณ สัตยาพิศาล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง



# รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ไตรมาสที่ ๔ (เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน**  
**การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**  
**ไตรมาสที่ ๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)**

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๕	
๒	การร้องเรียนกระบวนการรักษา	๑	
๓	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	
๔	การร้องเรียนอื่นๆ	-	
<b>รวม</b>		<b>๖</b>	

ลำดับที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	ม.ย.๖๖	<p>ประชาชนผ่านสื่อออนไลน์ (เฟสบุ๊ก เพจที่นี้ ระนองนิ) ความว่า “ตึกฉุกเฉินใหม่ของโรงพยาบาลที่ออกแบบมาให้ง่ายต่อการใช้งานและเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินคือ ออกแบบมาเพื่อในกรณีที่มีผู้ป่วยเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ทุกคนสามารถขับรถเข้าไปจอดหน้าอาคารและพาผู้ป่วยเข้ารับการรักษาได้ทันทีซึ่งถือว่าเป็นการออกแบบมาเพื่อรองรับการรักษาที่รวดเร็วและถือว่าดีมาก ๆ และเกือบทุกทีในทุกในโรงพยาบาลจะถูกออกแบบมาเป็นแบบนี้เพราะคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นหลักและสามารถใช้งานได้จริงได้ตรงตามจุดประสงค์ซึ่งถือว่าเป็นการออกแบบตามหลักสากลของโรงพยาบาลแต่ข้อเสียของตึกฉุกเฉินใหม่ของโรงพยาบาลระนองคือไม่มีที่จอดรถชั่วคราวสำหรับรถที่นำผู้ป่วยฉุกเฉินไปส่งเลยแม้แต่คันเดียว ซึ่งญาติที่นำผู้ป่วยไปส่งจะต้องออกไปหาที่จอดรถด้านนอกหรือด้านหลังซึ่งไกลมากหลังจากส่งผู้ป่วยลงหน้าห้องฉุกเฉินแล้วต้องรีบไปหาที่จอดรถเพื่อกลับมาให้ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ป่วย แม้ว่าห้องฉุกเฉินจะมีการบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้อยู่แล้วหรือผู้นำพาผู้ป่วยในกรณีที่ไม่ใช่รถพยาบาลได้สามารถจอดรถใกล้ ๆ ห้องฉุกเฉินเพื่อตามลงไปให้ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บในกรณีที่ผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บไม่สามารถตอบ</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหารือเพื่อทำการแก้ไขปัญหาคณะกรรมการเห็นว่าบริเวณพื้นที่ญาติจอดรถบริเวณหน้าตึกอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน นั้นยังมีบริเวณพื้นที่สามารถจัดสรรให้เป็นพื้นที่จอดรถแก่ญาติดังกล่าวได้ โดยเห็นว่าการให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับกรณีที่ไม่มีญาติมากับผู้ป่วย โดยทำป้ายให้ชัดเจนว่าบริเวณดังกล่าวนั้นมีไว้จอดรถสำหรับใคร เพื่อให้การรักษาของผู้ป่วยวิกฤตได้รวดเร็วขึ้น และให้มีการกำหนดเวลาในการจอดไม่เกิน ๒ ชั่วโมง ในกรณีที่ผู้ป่วยอาจจะมีการ Admit และญาติผู้ป่วยที่มาจอดรถนั้นต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เช็ ค เลข ทะเบียนรถและลงเวลาจอดที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบให้แน่ชัดว่าญาติและผู้ป่วยมาเพียง ๒ คน เท่านั้น เพื่อที่จะมิให้เกิดปัญหาดังกล่าว คณะ</p>	<p>ประเด็นที่ ๑ ให้จัดหาพื้นที่ที่จอดรถบริเวณหน้าตึกอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน ในบางช่องทางจอดรถจะสามารถจัดสรรให้พื้นที่การจอดรถแก่ผู้ป่วยดังกล่าว โดยเสนอบริเวณช่องจอดรถที่รับส่งพัสดุ ๑ ช่องทางการจอดและอีก ๑ ช่องทางจอดบริเวณติดกับที่จอดรถรับส่งพัสดุ และที่จอดรถฉุกเฉินในกรณีที่ไม่มีรถฉุกเฉินจอดอยู่ หรือบริเวณใกล้เคียงตรงลานพระบิดา เพื่อให้การรักษาของผู้ป่วยวิกฤตได้รวดเร็วขึ้น</p> <p>ประเด็นที่ ๒ ในกรณีดังกล่าวนี้ญาติผู้ป่วยที่มาจอดรถนั้นต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เช็ ค เลข ทะเบียนรถและลงเวลาชัดเจน</p>	

คำถามเองได้ หรือบางเคสผู้ป่วยอยู่ในอาการหมดสติซึ่งข้อมูลเบื้องต้นก่อนการนำตัวผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลก็ถือว่าสามารถช่วยวแต่อย่างน้อยสิ่งหนึ่งที่ควรมีเป็นอย่างมาก คือ ที่จอดให้ญาติผู้ป่วยได้ไม่มากนักน้อยแต่ก็ช่วยได้มากขึ้น ในกรณีของรถส่วนบุคคลแตกต่างจากรถพยาบาลเป็นอย่างมากเพราะรถพยาบาลจะมีที่จอดรถโดยเฉพาะแตกต่างจากรถส่วนบุคคลซึ่งไม่มีที่จอดรถภายนอกอาคารเลย ยิ่งช่วงเวลางัดงานเทศกาลต่าง ๆ บริเวณโรงพยาบาลระนองจะค่อนข้างหาที่จอดรถยากมากซึ่ง อันตรายมากในกรณีที่มีเคสผู้ป่วยฉุกเฉิน ถ้ามีการจัดการพื้นที่ดี ๆ ด้านหน้าอาคารจะมีที่จอดรถที่สามารถจอดรถสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินได้พร้อมกันอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า ๑๐ คัน !! ในส่วนหน้าอาคารมีพื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการอยู่แล้ว ๒ ช่อง ซึ่งถือว่าดี มาก ๆ ที่คำนึงถึงผู้พิการที่นำรถมาเองแต่สำหรับที่จอดรถผู้ไม่พิการด้านข้างอาจจะขออนุญาตแนะนำทางโรงพยาบาลควรเปลี่ยนเป็นที่จอดรถสำหรับรับส่งคนไข้ในกรณีฉุกเฉินแทนมากกว่าค่ะ อย่างน้อยให้ญาติหรือผู้รับส่งสามารถจอดรถชั่วคราว เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนย้ายไปจอดที่อื่นก็ได้ค่ะ การแก้ไขแบบนี้จะส่งผลดีกับโรงพยาบาลทั้งในด้านความสะดวกของการรับส่งคนไข้และการใช้งานพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามหลักการออกแบบที่โรงพยาบาลทุกที่ควรจะเป็นค่ะ ส่วนตัวแล้วต้องขอชื่นชมในส่วนต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลระนองที่มีการพัฒนาไปในทางที่ดี

กรรมการฯ มีมติ แจ้งให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบจะเร่งดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

โดยมีระยะเวลาในการจอดรถไม่เกิน ๒ ชั่วโมง และเจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบให้แน่ชัดว่าญาติและผู้ป่วยมาเพียง ๒ คน เท่านั้น

ประเด็นที่ ๓ ให้มีการจัดทำป้ายการจอดรถโดยมีรูปภาพประกอบโดยมีข้อความว่า “สงวนไว้สำหรับผู้ป่วยวิกฤตและญาติ ๑ คน” รถนั้นต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เช็คนเลขทะเบียนรถและลงเวลาชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการจอดรถไม่เกิน ๒ ชั่วโมง และเจ้าหน้าที่ต้อง

		<p>มาก ๆ มีคุณหมอเฉพาะทางเก่ง ๆ หลายท่าน มีพยาบาลที่ดีที่คอยใส่ใจคนไข้ ด้วยใจที่รักบริการแม้จะมีคนไข้เป็นจำนวนมาก</p>			
		<p>แต่ก็มีการจัดการระบบในเวลาในการรักษาคนไข้ที่ดีขึ้นมาก ๆ เช่นกัน ทุกวันนี้ทางโรงพยาบาลก็ได้มีคลินิกพิเศษที่เปิดให้บริการประชาชนทั่วไปในราคาประหยัดโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในหลาย ๆ ด้าน ไว้บริการให้ประชาชนในจังหวัดอีกด้วยค่ะสุดท้ายไม่ได้ต้องการมาโพสต์ดราม่าเพื่อหวังทำลายภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลระนองแต่อย่างใด แต่อยากขอให้ทางโรงพยาบาลคำนึงถึงความปลอดภัยเบื้องต้นของผู้ป่วยฉุกเฉินชนิดค่ะ และในฐานะที่มีโอกาสได้มาใช้บริการของโรงพยาบาลระนองในหลาย ๆ ครั้ง ก็ต้องขอขอบคุณบุคลากรทางการแพทย์ทุกท่านในการบริการที่ดีที่มีของโรงพยาบาลระนองด้วยค่ะ”</p>		<p>ทำการตรวจสอบให้แน่ชัดว่าญาติและผู้ป่วยมาเพียง ๒ คน เท่านั้น</p> <p>ประเด็นที่ ๓ ให้มีการจัดทำป้ายการจอดรถโดยมีรูปภาพประกอบโดยมีข้อความว่า “สงวนไว้สำหรับผู้ป่วยวิกฤตและญาติ ๑ คน”</p> <p>ประเด็นที่ ๔ ให้มีการย้ายป้ายที่จอดรถรับส่งพัสดุไปยังบริเวณอื่นและแจ้งให้บริษัทขนส่งทราบ</p>	
๒	๒๘ พ.ค.๖๖	<p>เนื่องด้วยกระผม ได้ไปทำการผ่าตัดที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี และทางโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีได้ ส่งตัวมาล้างแผลที่โรงพยาบาลระนอง ตั้งแต่วันที่ ๑๔ พ.ค.๖๖ จนถึงวันที่ ๒๘ พ.ค.๖๖ ได้ไปกดบัตรคิวเพื่อล้างแผลตั้งแต่เวลา ๐๕.๓๐ น. ได้คิวที่ ๒ โดยมีคิวที่ ๑ เป็นพม่าชื่อนางเอเอและได้เรียกเข้าไปทำแผลต่อจากนั้นได้เรียกคิวอื่น ๆ ทั้งไทยและพม่าเข้าไปโดยข้ามคิวที่ ๒ ไป เลยได้เข้าไปสอบถามว่าทำไมถึงข้ามคิวไป ทาง</p>	<p>- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยการลงไปดูหน้างานว่าระบบและขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างไร</p> <p>- โดยการให้บริการในการนัดทำแผลนั้น ผู้ใช้บริการที่มารับบริการต้องมาเปิดวิสตที่ห้องบัตร เพื่อรอรับคิวไปยังห้องปฐม</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบและการให้บริการ</p>	

		<p>เจ้าหน้าที่แจ้งว่าบัตรคิวไม่ได้มีความหมายบัตรที่กดมาใส่        ตระกร้าไว้แล้วแต่ว่าใครวางก่อนได้ก่อน</p>	<p>พยาบาล เมื่อไปยังห้องปฐมพยาบาล        เจ้าหน้าที่จะมีตะกร้า เพื่อให้ใส่บัตรคิว        โดยที่เจ้าหน้าที่จะเรียงลำดับก่อนหลังแยก        ประเภทการรักษาในห้องปฐมพยาบาล แต่        ปัญหาของระบบให้บริการคือ คิวที่ได้รับ        จากห้องบัตร ไม่ใช่คิวการรักษาที่ห้องปฐม       พยาบาล ซึ่งคณะกรรมการได้ทบทวนและ        แนะนำว่าควรจัดระบบคิวการให้บริการที่        ดีและมีมาตรฐานมากกว่านี้ และจัดทำ        ระบบคิวน้ำห้องปฐมพยาบาลให้แยก        ประเภทโดยชัดเจน เช่น ล้างแผล ฉีดยา        โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเป็นผู้แยกประเภท        เอง เพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มความ        แม่นยำในการจัดลำดับคิวนั้น ๆ</p> <p>- ส่วนเรื่องการสื่อสารในระหว่างการ        ให้บริการนั้น ควรมีการอธิบายให้ผู้มารับ        บริการเข้าใจ</p>		
๓	๑๕ มิ.ย.๖๖	<p>ได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลระนองได้รับการที่ไม่พึงพอใจอย่าง        มากกับขั้นตอน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่</p>	<p>- ประชุมหารือเกี่ยวกับระบบคิวการ        ให้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งในระบบคิวนั้น        นั้นจะมีการแยกประเภท ดังนี้</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง        ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง        ระบบและการให้บริการ</p>	

- จุดที่ ๑ ยี่นบัตรประทับใจ ทำงานดีเห็นมีผู้รอคิวอยู่มีแถวยาว แต่มีอีกช่องหนึ่ง ว่าง ได้เรียกผู้มาใช้บริการไปยี่นบัตรช่วยจัดบัตรคิวให้

- จุดที่ ๒ วัดความดันมีการแบ่งแยกกลุ่มในการรับคิว การบริการวัดความดันโดยไม่ได้จัดตามคิวว่าใครมาก่อนหลังแต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ถือบัตร B ได้รับบริการด่วน คนถือบัตร E ถูกข้ามไปทั้งที่ยี่นบัตรก่อนโดนแซงคิวไปหลายคิว น่าจะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีลำดับใครยี่นก่อน ให้ได้รับบริการก่อนตามลำดับ

- จุดที่ ๓ จุดซักประวัติ มีอยู่ ๔ ช่องบริการน่าจะมีการแยกกันซักประวัติ เช่น ช่อง ๑ ผู้สูงอายุ ช่อง ๒ ทัวไป ช่อง ๓ สูตินารีเวช ช่อง ๔ เร่งด่วน แต่ในช่องที่ไม่มีผู้ป่วยก็สามารถเรียกผู้มาใช้บริการจากช่องอื่นมาได้ เพื่อช่วยกันแต่นี่จะให้เกียรติแก่ผู้ถือบัตรอักษร B ผู้สูงอายุเป็นหลักทั้งที่มีวิธีปฏิบัติแยกซักประวัติตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ เลยทำให้ผู้ถือบัตรอักษร E ต้องเสียโอกาสรอนานกว่าทั้งที่รับมาก่อนแต่ได้รับบริการหลัง

จุดที่ ๔ จุดพบแพทย์ก็รอนานมาก มี ๖ ห้อง แล้วหมอจะมีแค่ ๒-๓ ห้องซึ่งไม่เพียงพอต่อการรับบริการของผู้ป่วยบางครั้งแพทย์ที่ไม่อยู่ทำการตรวจเป็นระยะเวลานานจนทำให้ผู้มารับบริการต้องล่าช้า ต้องเลื่อนไปช่วงบ่ายทั้งที่บางคนมาก่อน

A = เจ้าหน้าที่

B = ผู้สูงอายุ

C = อุุ่นใจ

D = สูตินารี

E = ซักประวัติ

K = คลินิกกัญชา

Z = คนทัวไป

ซึ่งในการให้บริการนั้น ผู้มารับบริการที่ได้รับคิว A B จะได้รับการบริการก่อนและจะพัฒนาระบบต่อไป



จุดที่ ๓ จุดซักประวัติ มีอยู่ ๔ ช่องบริการน่าจะมีการแยกกันซักประวัติ เช่น ช่อง ๑ ผู้สูงอายุ ช่อง ๒ ทวีไป ช่อง ๓ สูตินารีเวช ช่อง ๔ เร่งด่วน แต่ในช่องที่ไม่มีผู้ป่วยก็สามารถเรียกผู้มาใช้บริการจากช่องอื่นมาได้ เพื่อช่วยกันแต่นี้จะให้เกียรติแก่ผู้ถือบัตรอักษร B ผู้สูงอายุเป็นหลักทั้งที่มีวิธีปฏิบัติแยกซักประวัติตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ เลยทำให้ผู้ถือบัตรอักษร E ต้องเสียโอกาสรอนานกว่าทั้งที่รับมาก่อนแต่ได้รับบริการหลัง

- จุดที่ ๔ จุดพบแพทย์ก็รอนานมาก มี ๖ ห้อง แล้วหมอจะมีแค่ ๒-๓ ห้องซึ่งไม่เพียงพอต่อการรับบริการของผู้ป่วยบางครั้งแพทย์ที่ไม่อยู่ทำการตรวจเป็นระยะเวลาานจนทำให้ผู้มารับบริการต้องล่าช้า ต้องเลื่อนไปช่วงบ่ายทั้งที่บางคนมาก่อน ๘ โมง แต่ผู้ที่มาทีหลังได้รับบริการก่อนและได้กลับก่อน เพราะอักษร B,C,D,E,Z

จุดที่ ๖ จ่ายยาดีมากทำหน้าที่กันได้ดี จัดยาให้มาโดยไม่ต้องรอนาน

อยากให้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการทางโรงพยาบาลและอยากให้ทางโรงพยาบาลระนอง ได้จัดไปดูงานที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี บ้างว่าทำกันอย่างไร ผู้มาใช้บริการจุดซักประวัติเป็นพันคน เขาสามารถเคลียร์ผู้มาใช้บริการใช้เวลาไม่ถึง ๒ ชั่วโมง

๔	๒๒ มิ.ย.๖๖	<p>การเช็คสิทธิการรักษา เนื่องจากดิฉันเป็นตัวแทนของผู้ปกครอง ด.ช.ศุภโชค ซึ่งบิดาเป็นคนไทย มารดาเป็นพม่า ต้องการขลิบให้ลูกชาย คือ ด.ช.ศุภโชค ตามหลักศาสนาได้มาทำการตรวจจะประมาณ เดือนมีนาคม ได้ทำการเช็คสิทธิที่ห้องบัตรเบอร์ ๑๐ ทางเจ้าหน้าที่แจ้งว่า ไม่แน่ใจว่าใช้สิทธิฟรีได้หรือไม่ ต้องถามที่ห้องผ่าตัดอีกครั้ง ดิฉันจึงผ่านขั้นตอนการตรวจจากคุณหมอ เจาะเลือดและตัดต่อที่ห้องผ่าตัด เพื่อรับทราบว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่ ทางห้องผ่าตัดได้สอบถามกับห้องบัตร #๑๐ c และแจ้งว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และนัดให้มารับบริการผ่าตัดที่ห้องผ่าตัด จงควิให้ในวันที่ ๒๒/๖/๖๖ แต่วันนี้ดิฉันพา ด.ช.ศุภโชค มาตามนัด ปรากฏว่า ทางห้องผ่าตัดแจ้งว่า ต้องเสียค่าใช้จ่ายประมาณ ๕,๐๐๐ บาท ซึ่งดิฉันได้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดว่า ได้คุยแล้วก่อนวันนัดว่า ไม่ต้องเสียซึ่งมารดาของ ด.ช.ศุภโชค เป็นคนต่างดาวทำงานเป็นรายวัน บิดาป่วยอยู่โรงพยาบาลที่จังหวัดอุดรธานี ไม่สามารถเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้</p> <p>จึงเรียนมาเพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานเช็คสิทธิของทางโรงพยาบาล ว่า มีประสิทธิภาพหรือไม่</p> <p>ขอแนะนำ ทางโรงพยาบาลควรคัดกรองบุคลากรในห้องเช็คสิทธิให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมี</p>	<p>ประสานงานติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้มารับบริการ</p>	<p>- ดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไข และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิและค่ารักษาพยาบาล</p>	
---	------------	--	---	--	--

		ประสิทธิภาพมากกว่านี้ ขอแสดงความนับถือ ธนกร ดินรุ่งเรือง ๐๙๖-๘๕๔๓๒๗๑			
๕	๒๙ มิ.ย.๖๖	ดิฉันพาลูกมาหาหมอวันนี้ วันที่ ๒๙/๖/๖๖ ด้วยอาการไข้พบ หมอเด็ก ที่พูดจาไม่ดี ตะคอกคนไข้ ถ้ามคำตอບคำ ไม่เหมือน ตอนดิฉันพาลูกไปหาที่คลินิกเลย สาเหตุที่ดิฉันพาลูกมาหาหมอ ที่โรงพยาบาล เพราะตั้งแต่เข้าดิฉันขับรถตระเวนหาหมอเด็ก แล้วทุกคลินิกในระนอง แต่ไม่มีคลินิกไหนเปิดเลยจึงจำเป็นต้อง มาหาหมอที่โรงพยาบาลระนอง เพราะดิฉันเคยเจอพฤติกรรม แบบนี้บ่อย ๆ ที่โรงพยาบาลระนอง ก็ปีก็ไม่เคยพัฒนาการ บริการ หมอที่ดิฉันชื่นชมและประทับใจที่โรงพยาบาลระนอง คือหมอกัญ ไม่ว่าจะมาที่คลินิกหรือโรงพยาบาล คุณหมอมีจิต วิญญาณและความเป็นหมอ ไม่ใช่หมอเด็กคนนี้ควรไปรักษา สัตว์มากกว่าคน ต่อไปดิฉันคงไม่พาลูกไปหาแล้วคลินิกในตลาด ชื่อหมอมิก	ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องและหารือ เกี่ยวกับการพูดคุยสื่อสารแก่ผู้มารับ บริการ		
๖		สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง แจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้อง ทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมีข้อเท็จจริงดังนี้  นางสาวภัชชญา จันทะนะ มารดาของผู้ร้องเรียนเป็นผู้ป่วย โรคเบาหวาน ใช้สิทธิการรักษาในวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ ด้วยอาการปวดท้องอย่างรุนแรง แต่เจ้าหน้าที่และแพทย์ได้ทำ	คณะกรรมการฯ ได้มีการตรวจสอบ เพิ่มเติมหลังจากที่รักษาตัวที่โรงพยาบาล วิรัชศิลป์ จังหวัดชุมพร และได้ดำเนินการ เรียกหัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องมา ทบทวนและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น	๑.ทางโรงพยาบาลได้ให้การ ช่วยเหลือประสานงานติดต่อขอ ใบส่งตัวให้แก่ผู้ป่วยเพื่อไปรักษา ตัวต่อ  ๒.ในระบบบริการโรงพยาบาล ระนองโดยคณะกรรมการฯ ได้	

การหยุดตรวจ นานกว่า ๒ ชั่วโมง จนพี่สาวของผู้ร้องเรียนได้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ ว่าเมื่อไหร่จะตรวจผู้ป่วยต่อ แพทย์ฉีดยาลดกรดเสร็จไปนอนรอดูอาการก็ไม่หาย จึงตัดสินใจพามารดาไปปรึกษาต่อที่โรงพยาบาลวิรัชศิลป์ชุมพร เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ตรวจพบว่าคนไข้ลำไส้ขดตัว มีพังผืด เลือดไม่ไหลเวียนต้อง ทำการผ่าตัดหน้าท้อง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งมียุทธศาสตร์ว่าทำไมโรงพยาบาลระนองไม่ตรวจวินิจฉัยด้วยการเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ จึงต้องการให้ปรับปรุงการรักษาให้สะดวกรวดเร็ว และตัดสินใจการรักษาให้มีประสิทธิภาพ

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงดังนี้

๑. ทำไมไม่มีการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยการทำเอกซเรย์คอมพิวเตอร์
๒. ปรับปรุงการรักษาให้สะดวกรวดเร็ว วินิจฉัยตัดสินใจแนวทางการรักษาที่มีประสิทธิภาพ

ดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อเป็นการลดการรอคอยของผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง

๓. ในกรณี ที่เห็นว่าการตรวจวินิจฉัยยังไม่ชัดเจนซึ่งเป็นการยากต่อการวินิจฉัย เห็นควรที่จะต้องแนะนำวิธี หรือให้คำแนะนำในการรักษาต่อ เพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้องและตรงกับอาการของผู้ป่วย

## ๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพบผิดกรรมการให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งดีที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจรรยาบรรณของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรณีมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณ ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมิ หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง การ ร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

**ช่องทางที่ ๑** ทำหนังสือถึงโรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

**ช่องทางที่ ๒** ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง หรือ โทร ๐๗๗-๘๑๒๖๓๐-๓ ในเวล่ำทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น

**ช่องทางที่ ๔** ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

**ช่องทางที่ ๕** จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณี ที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็น เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘

มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและ รวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือ เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### **๓. ปัญหาอุปสรรค**

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

### **๔. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ**

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๔.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค  
 โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข  
 ตามประกาศโรงพยาบาลระนอง  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลระนอง                  วัน/เดือน/ปี: ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖                  หัวข้อ: รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน                  รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)                  รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖                  Linkภายนอก: ไม่มี                  หมายเหตุ: .....</p>	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล                  เรืองเดช มีสุด                  (..... นายเรืองเดช มีสุด .....)             </p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง    นิติกร</p> <p style="text-align: center;">วันที่ ..๓๐.. เดือน กันยายน ..... พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง                  สาโรจน์ จันทร์แก้ว                  (..... นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว .....)             </p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง    รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร</p> <p style="text-align: center;">วันที่ ..๓๐.. เดือน กันยายน ..... พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่                  เรืองเดช มีสุด                  (..... นายเรืองเดช มีสุด .....)             </p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง    นิติกร</p> <p style="text-align: center;">วันที่ ..๓๐.. เดือน กันยายน ..... พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	