



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ไตรมาสที่ ๔ (เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ไตรมาสที่ ๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

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

ลำดับที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	ม.ย.๖๖	<p>ประชาชนผ่านสื่อออนไลน์ (เฟสบุ๊ก เพจที่นี้ ระนองนิ) ความว่า “ตึกฉุกเฉินใหม่ของโรงพยาบาลที่ออกแบบมาให้ง่ายต่อการใช้งานและเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินคือ ออกแบบมาเพื่อในกรณีที่มีผู้ป่วยเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ทุกคนสามารถขับรถเข้าไปจอดหน้าอาคารและพาผู้ป่วยเข้ารับการ รักษาได้ทันทีซึ่งถือว่าเป็นการออกแบบมาเพื่อรองรับการรักษาที่รวดเร็วและถือว่าดีมาก ๆ และเกือบทุกที่ใน ทุกใน โรงพยาบาลจะถูกออกแบบมาเป็นแบบนี้เพราะคำนึงถึงผู้ป่วย เป็นหลักและสามารถใช้งานได้จริงได้ตรงตามจุดประสงค์ซึ่งถือ ว่าเป็นการออกแบบตามหลักสากลของโรงพยาบาลแต่ข้อเสีย ของตึกฉุกเฉินใหม่ของโรงพยาบาลระนองคือไม่มีที่จอดรถ ชั่วคราวสำหรับรถที่นำผู้ป่วยฉุกเฉินไปส่งเลยแม้แต่คันเดียว ซึ่ง ญาติที่นำผู้ป่วยไปส่งจะต้องออกไปหาที่จอดรถด้านนอกหรือ ด้านหลังซึ่งไกลมากหลังจากส่งผู้ป่วยลงหน้าห้องฉุกเฉินแล้ว ต้องรีบไปหาที่จอดรถเพื่อกลับมาให้ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ป่วย แม้ว่าห้องฉุกเฉินจะมีการบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ ที่ได้อยู่แล้วหรือผู้นำพาผู้ป่วยในกรณีที่ไม่ใช่รถพยาบาลได้ สามารถจอดรถใกล้ ๆ ห้องฉุกเฉินเพื่อตามลงไปให้ข้อมูล เบื้องต้นของผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บในกรณีที่มีผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหารือ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาคณะกรรมการเห็น ว่าบริเวณพื้นที่ญาติจอดรถบริเวณหน้าตึก ฉุกเฉิน - ฉุกเฉิน นั้นยังมีบริเวณพื้นที่ สามารถจัดสรรให้เป็นพื้นที่จอดรถแก่ญาติ ดังกล่าวได้ โดยเห็นว่าการให้มีพื้นที่จอด รถสำหรับกรณีที่ไม่มียาติดมากับผู้ป่วย โดย ทำป้ายให้ชัดเจนว่าบริเวณดังกล่าวนั้นมีไว้ จอดรถสำหรับใคร เพื่อให้การรักษา ของผู้ป่วยวิกฤตได้รวดเร็วขึ้น และให้มี กำหนดเวลาในการจอดไม่เกิน ๒ ชั่วโมง ในกรณีที่ผู้ป่วยอาจจะมีการ Admit และ ญาติผู้ป่วยที่มาจอดรถนั้นต้องมีการบันทึก ข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เช็คนเลข ทะเบียนรถและลงเวลาจอดที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบให้แน่ชัดว่า ญาติและผู้ป่วยมาเพียง ๒ คน เท่านั้น เพื่อที่จะมิให้เกิดปัญหาดังกล่าว คณะ กรรมการฯ มีมติแจ้งให้กลุ่มงานที่</p>	<p>ประเด็นที่ ๑ ให้จัดหาพื้นที่ที่ จอดรถบริเวณหน้าตึกอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน ในบางช่องทางจอดรถจะ สามารถจัดสรรให้พื้นที่การจอด รถแก่ผู้ป่วยดังกล่าว โดยเสนอ บริเวณช่องจอดรถที่รับส่ง พัสตุ ๑ ช่องทางการจอดและอีก ๑ ช่องทางจอดบริเวณติดกับที่ จอดรับส่งพัสตุ และที่จอดรถ ฉุกเฉินในกรณีที่ไม่มียาฉุกเฉิน จอดอยู่ หรือบริเวณใกล้เคียงตรง ลานพระบิดา เพื่อให้การรักษา ของผู้ป่วยวิกฤตได้รวดเร็วขึ้น</p> <p>ประเด็นที่ ๒ ในกรณี ดังกล่าวนั้นญาติผู้ป่วยที่มาจอด รถนั้นต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็น ลายลักษณ์ อักษร เช็คนเลข ทะเบียนรถและลงเวลาชัดเจน</p>	

ไม่สามารถตอบคำถามเองได้ หรือบางเคสผู้ป่วยอยู่ในอาการหมดสติซึ่งข้อมูลเบื้องต้นก่อนการนำตัวผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลก็ถือว่าสามารถช่วยวแต่อย่างน้อยสิ่งหนึ่งที่ควรมีเป็นอย่างมาก คือที่จอดให้ญาติผู้ป่วยได้ไม่มากก็น้อยแต่ก็ช่วยได้มากขึ้น ในกรณีของรถส่วนบุคคลแตกต่างจากรถพยาบาลเป็นอย่างมากเพราะรถพยาบาลจะมีที่จอดรถโดยเฉพาะแตกต่างจากรถส่วนบุคคลซึ่งไม่มีที่จอดรถภายนอกอาคารเลย ยิ่งช่วงเวลางัดงานเทศกาลต่าง ๆ บริเวณโรงพยาบาลระนองจะค่อนข้างหาที่จอดรถยากมากซึ่ง อันตรายมากในกรณีที่มีเคสผู้ป่วยฉุกเฉิน ถ้ามีการจัดการพื้นที่ดี ๆ ด้านหน้าอาคารจะมีที่จอดรถที่สามารถจอดรถสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินได้พร้อมกันอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า ๑๐ คัน !! ในส่วนหน้าอาคารมีพื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการอยู่แล้ว ๒ ช่อง ซึ่งถือว่าดี มาก ๆ ที่คำนึงถึงผู้พิการที่นำรถมาเองแต่สำหรับที่จอดรถผู้ไม่พิการด้านข้างอาจจะขออนุญาตแนะนำทางโรงพยาบาลควรเปลี่ยนเป็นที่จอดรถสำหรับรับส่งคนไข้ในกรณีฉุกเฉินแทนมากกว่าคะ อย่างน้อยให้ญาติหรือผู้รับส่งสามารถจอดรถชั่วคราว เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนย้ายไปจอดที่อื่นก็ได้คะ การแก้ไขแบบนี้จะส่งผลดีกับโรงพยาบาลทั้งในด้านความสะดวกของการรับส่งคนไข้และการใช้งานพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามหลักการออกแบบที่โรงพยาบาลทุกที่ควรจะเป็นคะ ส่วนตัวแล้วต้องขอชื่นชมในส่วนต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลระนองที่มีการพัฒนาไปในทางที่ดี

รับผิดชอบจะเร่งดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

โดยมีระยะเวลาในการจอดรถไม่เกิน ๒ ชั่วโมง และเจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบให้แน่ชัดว่าญาติและผู้ป่วยมาเพียง ๒ คน เท่านั้น

ประเด็นที่ ๓ ให้มีการจัดทำป้ายการจอดรถโดยมีรูปภาพประกอบโดยมีข้อความว่า “สงวนไว้สำหรับผู้ป่วยวิกฤตและญาติ ๑ คน” รถนั้นต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เช็คนเลขทะเบียนรถและลงเวลาชัดเจนโดยมีระยะเวลาในการจอดรถไม่เกิน 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 ได้ไปกอดบัตรคิวเพื่อล้างแผลตั้งแต่เวลา ๐๕.๓๐ น. ได้คิวที่ ๒ โดยมีคิวที่ ๑ เป็นพม่าชื่อนางเอเอและได้เรียกเข้าไปทำแผลต่อจากนั้นได้เรียกคิวอื่น ๆ ทั้งไทยและพม่าเข้าไปโดยข้ามคิวที่ ๒ ไป เลยได้เข้าไปสอบถามว่าทำไมถึงข้ามคิวไป ทาง</p>	<p>- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยการลงไปดูหน้างานว่าระบบและขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างไร</p> <p>- โดยการให้บริการในการนัดทำแผลนั้น ผู้ใช้บริการที่มารับบริการต้องมาเปิดวิสิตที่ห้องบัตร เพื่อรอรับคิวไปยังห้องปฐม</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบและการให้บริการ</p>	

		<p>เจ้าหน้าที่แจ้งว่าบัตรคิวไม่ได้มีความหมายบัตรที่กดมาใส่ ตระกร้าไว้แล้วแต่ว่าใครวางก่อนได้ก่อน</p>	<p>พยาบาล เมื่อไปยังห้องปฐมพยาบาล เจ้าหน้าที่จะมีตะกร้า เพื่อให้ใส่บัตรคิว โดยที่เจ้าหน้าที่จะเรียงลำดับก่อนหลังแยกประเภทการรักษาในห้องปฐมพยาบาล แต่ปัญหาของระบบให้บริการคือ คิวที่ได้รับจากห้องบัตร ไม่ใช่คิวการรักษาที่ห้องปฐมพยาบาล ซึ่งคณะกรรมการได้ทบทวนและแนะนำว่าควรจัดระบบคิวการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานมากกว่านี้ และจัดทำระบบคิวหน้าห้องปฐมพยาบาลให้แยกประเภทโดยชัดเจน เช่น ล้างแผล ฉีดยา โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเป็นผู้แยกประเภทเอง เพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มความแม่นยำในการจัดลำดับคิวนั้น ๆ</p> <p>- ส่วนเรื่องการสื่อสารในระหว่างการให้บริการนั้น ควรมีการอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจ</p>		
๓	๑๕ มิ.ย.๖๖	<p>ได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลระนองได้รับการที่ไม่พึงพอใจอย่างมากกับขั้นตอน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่</p> <p>- จุดที่ ๑ ยื่นบัตรประทับใจ ทำงานดีเห็นมีผู้รอคิวอยู่มีแถวยาว</p>	<p>- ประชุมหารือเกี่ยวกับระบบคิวการให้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งในระบบคิวนั้นจะมีการแยกประเภท ดังนี้</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบและการให้บริการ</p>	

แต่มีอีกช่องหนึ่ง ว่าง ได้เรียกผู้มาใช้บริการไปยื่นบัตรช่วยจัดบัตรคิวให้

- จุดที่ ๒ วัดความดันมีการแบ่งแยกกลุ่มในการรับคิว การบริการวัดความดันโดยไม่ได้จัดตามคิวว่าใครมาก่อนหลังแต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ถือบัตร B ได้รับบริการด่วน คนถือบัตร E ถูกข้ามไปทั้งที่ยื่นบัตรก่อนโดนแฉงคิวไปหลายคิว น่าจะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีลำดับใครยื่นก่อน ให้ได้รับบริการก่อนตามลำดับ

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

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

จุดที่ ๓ จุดซักประวัติ มีอยู่ ๔ ช่องบริการน่าจะมีการแยกกันซัก

A = เจ้าหน้าที่

B = ผู้สูงอายุ

C = อุุ่นใจ

D = สูตินารี

E = ซักประวัติ

K = คลินิกกัญชา

Z = คนทั่วไป

ซึ่งในการให้บริการนั้น ผู้มารับบริการที่ได้รับคิว A B จะได้รับการบริการก่อนและจะพัฒนาระบบต่อไป

ประวัติ เช่น ช่อง ๑ ผู้สูงอายุ ช่อง ๒ ทวีป ช่อง ๓ สูตินารีเวช
 ช่อง ๔ เร่งด่วน แต่ในช่องที่ไม่มีผู้ป่วยก็สามารถเรียกผู้มาใช้
 บริการจากช่องอื่นมาได้ เพื่อช่วยกันแต่นี้จะให้เกียรติแก่ผู้ถือ
 บัตรอักษร B ผู้สูงอายุเป็นหลักทั้งที่มีวิธีปฏิบัติแยกซักประวัติ
 ตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ เลยทำให้ผู้ถือบัตรอักษร E ต้องเสีย
 โอกาสรอนานกว่าทั้งที่รับมาก่อนแต่ได้รับบริการหลัง

- จุดที่ ๔ จุดพบแพทย์ก็รอนานมาก มี ๖ ห้อง แล้วหมอจะมีแค่
 ๒-๓ ห้องซึ่งไม่เพียงพอต่อการรับบริการของผู้ป่วยบางครั้ง
 แพทย์ที่ไม่อยู่ทำการตรวจเป็นระยะเวลานานจนทำให้ผู้มารับ
 บริการต้องล่าช้า ต้องเลื่อนไปช่วงบ่ายทั้งที่บางคนมาก่อน ๘
 โมง แต่ผู้ที่มาทีหลังได้รับบริการก่อนและได้กลับก่อน เพราะ
 อักษร B,C,D,E,Z

จุดที่ ๖ จ่ายยาดีมากทำหน้าที่กันได้ดี จัดยาให้มาโดยไม่ต้องรอนาน

อยากให้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อความประทับใจในการ
 เข้ามาใช้บริการทางโรงพยาบาลและอยากให้ทางโรงพยาบาล
 ระนอง ได้จัดไปดูงานที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี บ้างว่าทำกัน
 อย่างไร ผู้มาใช้บริการจุดซักประวัติเป็นพันคน เขาสามารถ
 เคลียร์ผู้มาใช้บริการใช้เวลาไม่ถึง ๒ ชั่วโมง

๔	๒๒ มิ.ย.๖๖	การเช็คสิทธิการรักษา เนื่องจากดิฉันเป็นตัวแทนของผู้ปกครอง	ประสานงานติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่	- ดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไข	
---	------------	---	----------------------------------	----------------------------------	--

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 จงควิวให้ในวันที่ ๒๒/๖/๖๖ แต่วันนี้ดิฉันพา ด.ช.ศุภโชค มาตามนัด ปรากฏว่า ทางห้องผ่าตัดแจ้งว่า ต้องเสียค่าใช้จ่ายประมาณ ๕,๐๐๐ บาท ซึ่งดิฉันได้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดว่า ได้คุยแล้วก่อนวันนัดว่า ไม่ต้องเสียซึ่งมารดาของ ด.ช.ศุภโชค เป็นคนต่างด้าวทำงานเป็นรายวัน บิดาป่วยอยู่โรงพยาบาลที่จังหวัดอุดรธานี ไม่สามารถเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานเช็คสิทธิของทางโรงพยาบาล ว่า มีประสิทธิภาพหรือไม่

ขอแนะนำ ทางโรงพยาบาลควรคัดกรองบุคลากรในห้องเช็คสิทธิให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ขอแสดงความนับถือ ธนกร ดินรุ่งเรือง

เกี่ยวข้องเพื่อขอรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้มารับบริการ

และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิและค่ารักษาพยาบาล

		๐๙๖-๘๕๔๓๒๗๑			
๕	๒๙ มิ.ย.๖๖	ดิฉันพาลูกมาหาหมอวันนี้ วันที่ ๒๙/๖/๖๖ ด้วยอาการไข้พบบวมเด็ก ที่พูดจาไม่ดี ตะคอกคนไข้ ถ้ามคำตบคำ ไม่เหมือนตอนดิฉันพาลูกไปหาที่คลินิกเลย สาเหตุที่ดิฉันพาลูกมาหาหมอที่โรงพยาบาล เพราะตั้งแต่เข้าดิฉันขับรถตระเวนหาหมอเด็กแล้วทุกคลินิกในระนอง แต่ไม่มีคลินิกไหนเปิดเลยจึงจำเป็นต้องมาหาหมอที่โรงพยาบาลระนอง เพราะดิฉันเคยเจอพฤติกรรมแบบนี้บ่อย ๆ ที่โรงพยาบาลระนอง ก็ปีก็ไม่เคยพัฒนาการบริการ หมอที่ดิฉันชื่นชมและประทับใจที่โรงพยาบาลระนองคือหมอกัญ ไม่ว่าจะมาที่คลินิกหรือโรงพยาบาล คุณหมอมีจิตวิญญาณและความเป็นหมอ ไม่ใช่หมอเด็กคนนี้ควรไปรักษาสัตว์มากกว่าคน ต่อไปดิฉันคงไม่พาลูกไปหาแล้วคลินิกในตลาดชื่อหมอมิก	ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องและหารือเกี่ยวกับการพูดคุยสื่อสารแก่ผู้มารับบริการ		
๖		สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง แจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมีข้อเท็จจริงดังนี้ นางสาวภัชชญา จันทนะ มารดาของผู้ร้องเรียนเป็นผู้ป่วยโรคเบาหวาน ใช้สิทธิการรักษาในวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ ด้วยอาการปวดท้องอย่างรุนแรง แต่เจ้าหน้าที่และแพทย์ได้ทำการหยุดตรวจ นานกว่า ๒ ชั่วโมง จนพี่สาวของผู้ร้องเรียนได้	คณะกรรมการฯ ได้มีการตรวจสอบเพิ่มเติมหลังจากที่รักษาตัวที่โรงพยาบาลวิรัชศิลป์ จังหวัดชุมพร และได้ดำเนินการเรียกหัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องมาทบทวนและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น	๑.ทางโรงพยาบาลได้ให้การช่วยเหลือประสานงานติดต่อขอใบส่งตัวให้แก่ผู้ป่วยเพื่อไปรักษาตัวต่อ ๒.ในระบบบริการโรงพยาบาลระนองโดยคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่	

สอบถามกับเจ้าหน้าที่ ว่าเมื่อไหร่จะตรวจผู้ป่วยต่อ แพทย์ฉีดยาลดกรดเสร็จไปนอนรอดูอาการก็ไม่หาย จึงตัดสินใจพามารดาไปปรึกษาต่อที่โรงพยาบาลวิรัชศิลป์ชุมพร เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ตรวจพบว่าคนไข้ลำไส้ขดตัว มีพังผืด เลือดไม่ไหลเวียนต้อง ทำการผ่าตัดหน้าท้อง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งมีอาการทราบว่าทำไมโรงพยาบาลระนองไม่ตรวจวินิจฉัยด้วยการเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ จึงต้องการให้ปรับปรุงการรักษาให้สะดวกรวดเร็ว และตัดสินใจการรักษาให้มีประสิทธิภาพ

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงดังนี้

๑.ทำไมไม่มีการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยการทำเอกซเรย์คอมพิวเตอร์

๒.ปรับปรุงการรักษาให้สะดวกรวดเร็ว วินิจฉัยตัดสินใจแนวทางการรักษาที่มีประสิทธิภาพ

เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อเป็นการลดการรอคอยของผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง

๓.ในกรณี ที่เห็นว่า การตรวจวินิจฉัยยังไม่ชัดเจนซึ่งเป็นการยากต่อการวินิจฉัย เห็นควรที่จะ ต้อง แนะนำวิธี หรือ ให้คำแนะนำในการรักษาต่อ เพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้องและตรงกับอาการของผู้ป่วย

๒. สรุปผลการดำเนินการ

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

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรณีมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมี หน้าที่สำคัญในการ รับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการ 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 ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็น เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘

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

๓. ปัญหาอุปสรรค

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจรรยาบรรณค่อนข้างน้อย

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 และจรรยาบรรณ

