



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดน่าน..... ๕๖๓๒๑  
ที่ นธ.๑๐๓๒.๒/น.๕๖๓..... วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๓.....  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน.....  
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสุโขทัย รอบ ๑๒ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ ) ว่าไม่มีข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

(นายพรประสิทธิ์ จันทระ)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ  
ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดนราธิวาส.....๗๖๑๒๑  
ที่ นธ.๐๐๓๒๒/..... วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓.....  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ ).....  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ ) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๔๑ เรื่อง แยกเป็น
  - ๑.๑ เรื่องการบริการของโรงพยาบาล จำนวน ๔๐ เรื่อง
  - ๑.๒ เรื่องขอความเป็นธรรมจากการบริหารงาน จำนวน ๑ เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๑ ตู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๘ เรื่อง
  - ๒.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๔ เรื่อง
  - ๒.๓ เพจ Facebook จำนวน ๘ เรื่อง
  - ๒.๔ ทางหมายเลขโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง
  - ๒.๕ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน - เรื่อง
  - ๒.๖ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน - เรื่อง
  - ๒.๗ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส จำนวน - เรื่อง

### ๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียงจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

### ๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาได้

๕. แนวทาง...

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

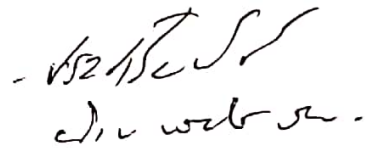
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก




(นายพรประสิทธิ์ จันตระ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

  
Dr. W. S. S.

  
Dr. W. S. S.

การดำเนินงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
ปีงบประมาณ 2562

## รายงานผลการให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562

### 1. ประเด็นหน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

ประเด็นการรักษา	จำนวน (เรื่อง)
- ไม่ทราบผลการวินิจฉัย/ไม่พอใจการวินิจฉัย	2
- ไม่ปฏิบัติตามแนวทางการวัดความดัน	1
- ไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเกิด	1
รวม	4

#### ข้อร้องเรียน หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน จำนวน 4 เรื่อง

1. ไม่ทราบผลการวินิจฉัย/ไม่พอใจการวินิจฉัย มี 2 เรื่อง ที่ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเนื่องจากไม่พอใจการวินิจฉัยของแพทย์ ผู้ป่วยนอนรพ.แต่ไม่ทราบขั้นตอนการรักษา และผลการวินิจฉัย

การดำเนินการแก้ไข ทีมศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลงเยี่ยม เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับญาติผู้ป่วย นำประเด็นที่ได้เข้ากรรมการความเสี่ยง พร้อมทั้งทำ RCA ร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

2. ไม่ปฏิบัติตามแนวทางการวัดความดัน ผู้ป่วยสูงอายุมีโรคประจำตัวคือโรคความดัน แต่ไม่มีพยาบาลมาวัดความดันเลย จนD/C

การดำเนินการแก้ไข ทีมศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลงเยี่ยมบ้านเข้าพูดคุยกับผู้รับบริการ ชี้แจงและทำความเข้าใจ ทบทวนแนวทางปฏิบัติร่วมกับอายุรกรรมหญิง และมีการนิเทศติดตามการปฏิบัติตามแนวทางการวัดความดันต่อไป

### 2. ประเด็นไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)	
การให้บริการ	-รอตรวจ/คิวนาน/ลัดคิว	8
	-การให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน/การสื่อสารไม่ชัดเจน	7
	-ระบบการให้บริการสับสน/รอกยาไม่มียา	7
สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	-เครื่องถ่ายเอกสารเสีย	1
	-ต้องการให้แผนกจิตเวชเป็นส่วนตัว	1
พฤติกรรมบริการ	-พูดไม่สุภาพ/ประชด/นินทา	10
	-พฤติกรรมไม่เต็มใจให้บริการ	1
รวม	36	

## 1.การให้บริการ รวม 23 เรื่อง สรุปมีดังนี้

- รอดตรวจ/รอรับยา/รอเจาะเลือดนาน ต่อคิวชำระเงินนาน ลัดคิว คิวเต็ม
- การสื่อสารไม่ชัดเจน เช่น ไม่แจ้งผลวินิจฉัย ไม่ชี้แจงขั้นตอนการรักษา ญาติเข้าใจผิดเรื่องการรักษา
- ขั้นตอนการให้บริการสับสน เช่น ให้ผู้ป่วยรอรับยาแต่ไม่มียา,ผู้ป่วยต้องเดินไปมาติดต่อหลายจุด(คัดกรองหัด)
- เลื่อนนัดผู้ป่วยไม่แจ้งล่วงหน้า ทำให้เสียเวลา

### การดำเนินการแก้ไข

- แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงการให้บริการและแนะนำผู้รับบริการอย่างเหมาะสม มีการติดตามข้อร้องเรียนต่อไป แจ้งผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลและชุมชนทราบ
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการรับบริการที่ OPD เป็นระยะ ให้ผู้รับบริการทราบ
- นำเรื่องร้องเรียนการบริการ เข้าคณะกรรมการ PCT ดำเนินการ เพื่อทบทวนปรับปรุงบริการ
- ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้คำอธิบาย คำแนะนำ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ และ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

## 2. สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ รวม 2 เรื่อง สรุปมีดังนี้

- เครื่องถ่ายเอกสารเสีย
- ต้องการให้แผนกจิตเวชเป็นส่วนตัว

### การดำเนินการแก้ไข

- ติดตั้งเครื่องถ่ายเอกสารให้พร้อมบริการประชาชน
- หน่วยงานจิตเวชจัดห้องให้บริการ โดยคำนึงเรื่องความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ประสานงานบริหารเพื่อเพิ่มห้องให้บริการ

## 3.พฤติกรรมบริการให้บริการ รวม 11 เรื่อง สรุปมีดังนี้

- พุดจาไม่ดี ไม่สุภาพ พุดจาต่อเสียด ไม่ให้กำลังใจ ทำให้อับอาย
- กริยาท่าทางไม่เหมาะสม/แสดงกริยาไม่เต็มใจให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกถูกเลือกปฏิบัติ

### การดำเนินการแก้ไข

- ทีมไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจกับญาติผู้ป่วย แจ้งขอผู้ป่วยอำนวยความสะดวกให้กับญาติ จัดทำแนวทางป้องกันข้อร้องเรียน
- ทีมศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งหัวหน้างาน เพื่อชี้แนะในการปรับพฤติกรรมบริการที่ดี ติดตามข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของบุคคลเดิมอีกภายใน 3 เดือน
- แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ นำข้อร้องเรียนเข้าสู่การวาระการประชุมของหน่วยงาน ทบทวนการให้บริการ และติดตาม

สรุปการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม.41 และ ม.18 (4) ปีงบประมาณ 2562

เดือน	ประเภทความเสียหาย	จำนวน (ราย)	แผนก	รายละเอียด
งบประมาณ 2562	ม.41	1	สุติกรรม	-ทำหมันแล้วท้อง
	ม.18 (4)	2	อายุรกรรมชาย	-เจ้าหน้าที่ติด TB

สรุปช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	งบประมาณ 2562
ตู้รับความคิดเห็น	18
E- Mail/Facebook	8
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	14
โทรศัพท์	1
สสจ.นราธิวาส	-
ชุมชน	-
รวม	41