



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กด ๐

ที่ ชน ๐๐๓๒.๓.๐๙.๔/๙๐๖

วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาส ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น โรงพยาบาลวัดสิงห์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวัดสิงห์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอำเภอวัดสิงห์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๓ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๓ ราย	๓ ราย

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ในระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับใบส่งตัวเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจำนวน ๓ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องทุกข์จนสิ้นสุดเรื่องทั้งสิ้น ๓ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนทั่วไป	๓
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๐

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติ แล้วได้รับการประสานงานการแพทย์จากหน่วยงานรับส่งต่อ / ญาติเป็นผู้มาติดในเรื่องการแก้ไขข้อมูลในใบส่งตัวให้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งต่อ / การทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งต่อสำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติไปในขั้นตอนและแนวทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล แม่ทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....

(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

แบบรายงานผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยบริการ

หน่วยบริการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ เดือน ตุลาคม 2562 - พฤษภาคม 2563

ลำดับ	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	
	1.1 การลงทะเบียนออกบัตร	0
	1.2 สิทธิไม่ตรงตามจริง	0
	1.3 ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ	3
2	จำนวนเรื่องร้องเรียน	
	2.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	0
	2.2 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	0
	2.3 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	0
	2.4 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	0
	2.5 ถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าอัตราที่กำหนด	0
3	จำนวนเรื่องการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น	
	3.1 ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)	0
	3.2 ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา 18(4))	0
4	เรื่องร้องเรียนที่นำไปสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	0

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ของหน่วยบริการ
หน่วยบริการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ เดือน ตุลาคม 2562 -พฤษภาคม 2563

ลำดับ	ประเภทบริการ	ประเด็น	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
1	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ได้รับการประสานงานโรงพยาบาลศิริราช ว่าใบส่งตัว ระบุด้านพยาบาลผิด	11/12/2562	11/12/2562	ประสานคุณอัญชลี ให้ดำเนินการแก้ไขในหนังสือส่งตัว จาก รพ.ชัยนาท นเรนทร เป็น รพ.ศิริราชแทน
2	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ได้รับประสานงานจาก รพ.ศิริราช เรื่องใบส่งตัวไม่ได้ เขียนว่าให้เรียกเก็บที่ไหน	16/1/2563	16/1/2563	แจ้งให้เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูลในใบส่งตัว กรณีผู้ป่วยนอกให้เรียกเก็บผ่าน OP Refer ใช้สิทธิได้ครั้งเดียววันที่ 16 มกราคม 2563
3	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ได้รับประสานงานจาก รพ.พระมงกุฎ เรื่องการจ่ายยา นอกบัญชียาหลักต่อเนื่อง 3 เดือน	31/3/2563	31/3/2563	แจ้งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ และขอประวัติการรักษาของผู้ป่วยรายนี้ เพื่อรับยาต่อที่ รพ.ชัยนาทนเรนทร

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (งวด ๘ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มิถุนายน ๒๕๖๓)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท

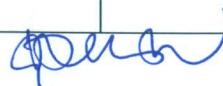
๑.จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๒	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๓	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๓	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มิถุนายน ๒๕๖๓								
กรกฎาคม ๒๕๖๓								
สิงหาคม ๒๕๖๓								
กันยายน ๒๕๖๓								
รวม	๓	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐

๒.รายงานผลการสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนในกลุ่มทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเรื่องการประสานการส่งต่อเป็นส่วนใหญ่ ในปี ๒๕๖๓ ยังไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานบริการ และเรื่องร้องทุกข์ทุกเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาสเสร็จสิ้นแล้ว	ไม่พบเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติแล้วได้รับการประสานจากหน่วยงานรับส่งต่อ	ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งตัว / ทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งตัว สำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓