



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กต ๐

ที่ ชน ๐๐๓๒.๓.๐๙.๔/๑๔๔ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

(ข้อมูล ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment -ITA) ประเด็นการความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) และตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น โรงพยาบาลวัดสิงห์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวัดสิงห์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอำเภอวัดสิงห์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๖ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องจาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	แจ้งเรื่องจาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	แจ้งเรื่องจาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	แจ้งเรื่องจาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	แจ้งเรื่องจาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัดสิงห์	(เรื่องทั่วไป) ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
๖	แจ้งเรื่องจาก ผู้รับบริการทางโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๖ ราย	๖ ราย

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

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจำนวน ๕ เรื่อง และเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง โดยดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องทุกข์จนสิ้นสุดเรื่องทั้งสิ้น ๕ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในระยะเวลาดำเนินการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนทั่วไป	๖
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๐

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติ แล้วได้รับการประสานงานการแพทย์จากหน่วยงานรับส่งต่อ / ญาติเป็นผู้มาติดในเรื่องการแก้ไขข้อมูลในใบส่งตัวให้ถูกต้อง

๒. เรื่องร้องเรียน เรื่องไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ได้รับการแจ้งเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัดสิงห์ ซึ่งโรงพยาบาลได้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบแล้วรอการแจ้งกลับเพื่อผลการพิจารณาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งต่อ / การทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งต่อสำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติไปในขั้นตอนและแนวทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

๒. การสื่อสารด้านการแพทย์ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลในเวชระเบียนให้มีความครบถ้วนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของเวชระเบียนทางการแพทย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ขอสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (งวด ๑๑ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติดมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติดมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติดมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติดมิชอบ
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	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
กรกฎาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
สิงหาคม ๒๕๖๓	๒	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐
กันยายน ๒๕๖๓								
รวม	๖	๐	๕	๐	๑	๐	๐	๐

๒.รายงานผลการสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติดมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนในกลุ่มทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเรื่องการประสานการส่งต่อเป็นส่วนใหญ่ ในปี ๒๕๖๓ และพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานบริการ ๑ เรื่อง ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน	ไม่พบเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติดมิชอบ	เรื่องร้องเรียนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติแล้วได้รับการประสานจากหน่วยงานรับส่งต่อและเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับญาติผู้ป่วย	ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งตัว / ทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งตัว สำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

(ลงชื่อ)


(นายคัมพล เม้าทับ)

ผู้รายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

แบบรายงานผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยบริการ

หน่วยบริการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ เดือน ตุลาคม 2562 - 31 สิงหาคม 2563

ลำดับ	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	
	1.1 การลงทะเบียนออกบัตร	0
	1.2 สิทธิไม่ตรงตามจริง	0
	1.3 ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ	5
2	จำนวนเรื่องร้องเรียน	
	2.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	1
	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 1 ตุลาคม 2562 - 31 สิงหาคม 2563

ลำดับ	ประเภทบริการ	ประเด็น	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
1	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ได้รับการประสานงานโรงพยาบาลศิริราช ว่าใบส่งตัว ระบุสถานพยาบาลผิด	11/12/2562	11/12/2562	ประสานคุณอัญชลี ให้ดำเนินการแก้ไขในหนังสือส่งตัว จาก รพ.ชัยนาท นครินทร์ 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 เรื่องการจ่ายยานอกบัญชียาหลักต่อเนื่อง 3 เดือน	31/3/2563	31/3/2563	แจ้งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ และขอประวัติการรักษาของผู้ป่วยรายนี้ เพื่อรับยาต่อที่ รพ.ชัยนาทนครินทร์
4	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ประสานงานกับศูนย์ประสานงานสิทธิ รพ.ราชวิถี เพื่อเพิ่มโรคที่จะรักษาต่อเนื่องในใบส่งตัว เลขที่ 10803-1-63000768 วันที่ 22/4/2563 อีก 1 โรค คือ Spongdylosis โดย รพ.ราชวิถีจะส่งยาให้ทางไปรษณีย์	23/6/2563	23/6/2563	ประสานงานทางโทรศัพท์ ให้เพิ่มโรค Spongdylosis อีก 1 โรคในใบส่งต่อ (10803-1-63000768 ลว 22/4/2563 หมดอายุ 31/7/2563) เพื่อการรักษาต่อเนื่อง
5	ร้องเรียน	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	ได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัดสิงห์ ตามหนังสือ (ลับ) ขน 0318/10 ลงวันที่ 17 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2563	18/7/2563		โรงพยาบาลส่งรายงานการสอบข้อเท็จจริง แจ้งศูนย์ดำรงธรรม เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2563 แล้ว อยู่ในระหว่างขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัดสิงห์
6	ร้องทุกข์	ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ	ได้รับประสานงานทางโทรศัพท์ เรื่องความล่าช้าในการออกหนังสือรับรองการเสียชีวิต ของผู้ป่วยซึ่งเสียชีวิต เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2563 และส่งไปผ่าพิสูจน์ที่ รพ. สวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ในวันที่ 24 สิงหาคม 2563 แล้วญาตินำผลชันผ่าพิสูจน์มาให้ แต่ยังไม่ได้รับหนังสือรับรองการเสียชีวิต จาก รพ.วัดสิงห์	25/8/2563 (15.20น)	25/8/2563 (15.55น.)	ประสานงานกับจุดงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาออกหนังสือรับรองการเสียชีวิตให้ญาติ เพื่อนำเอกสารไปแจ้งตายที่ สำนักงานเทศบาลตำบลวัดสิงห์ ดำเนินการเสร็จในวันที่ 25 สิงหาคม 2563 เวลา 15.55 น.