บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กด ๐

ที่ ชน ๐๐๓๓.๓.๐๙.๔/๑๑๗ **วันที่** ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ผลงานสะสม ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น โรงพยาบาลวัดสิงห์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวัดสิงห์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอำเภอวัดสิงห์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างวันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๑๐ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องจากสายด่วน ๑๓๓๐	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรียกเก็บค่าบริการฯ
๒	เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม (หนังสือลับ)	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
๓	เรื่องร้องท้อง	(เรื่องทั่วไป) ประสานงานทางการแพทย์
๔	เรื่องร้องทุกข์	(เรื่องทั่วไป) ประสานงานทางการแพทย์
๕	เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม (หนังสือลับ)	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
๖	เรื่องร้องทุกข์	(เรื่องทั่วไป) ประสานงานทางการแพทย์
๗	เรื่องร้องทุกข์	(เรื่องทั่วไป) ประสานงานทางการแพทย์
๘	เรื่องร้องทุกข์	(เรื่องทั่วไป) ประสานงานทางการแพทย์
๙	เรื่องร้องทุกข์	(เรื่องทั่วไป) ประสานงานทางการแพทย์
๑๐	เรื่องร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
รวมทั้งสิ้น	๑๐ ราย	๑๐ ราย

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ พบว่าเป็นการร้องเรียน กรณีเรียกเก็บเงินค่าบริการ โดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ

จำนวน ๑ ราย /.....

จำนวน ๑ ราย ไม่ได้ความสะดวกจากรับบริการ จำนวน ๒ เรื่อง บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน จำนวน ๑ เรื่อง และประสานงานทางการแพทย์ - การส่งตัวผู้ป่วย จำนวน ๖ ราย และไม่พบการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่องและเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๖ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องเรียน จนสิ้นสุดเรื่องแล้วจำนวน ๑๐ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๐
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๐

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนกรณีเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล โดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ จากการสืบข้อเท็จจริง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความคลาดเคลื่อนในการตรวจสอบสิทธิด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย จนทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้ป่วย เรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลดังกล่าว

๒. การสื่อสารด้านบริการกับผู้ป่วย ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

๒. ขาดการตรวจสอบข้อมูลซ้ำ ของการตรวจสอบสิทธิจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ

๓. การสื่อสาร/อธิบายข้อมูลกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปรับระบบการตรวจสอบข้อมูลซ้ำ กรณีการตรวจสอบสิทธิจากห้องบัตร ในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยช่วงเวรดึกต่อเวรเช้า สำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยก่อนอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านหรือส่งต่อ

๒. ปรับแนวทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้ป่วยและญาติ

๓. ปรับระบบการตรวจสอบข้อมูลซ้ำ ด้านการตรวจสอบสิทธิของห้องบัตร ในช่วงเวลาราชการโดยเจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงิน ก่อนปิด Visit รายวัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม่าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

☑ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....

(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)

ผู้อำนวยโรงพยาบาลวัดสิงห์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มิถุนายน ๒๕๖๕	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
สิงหาคม ๒๕๖๕	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
กันยายน ๒๕๖๕	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**๑๐**	**๐**	**๑๐**	**๐**	**๐**	**๐**	**๐**	**๐**

๒.รายงานผลการสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนในกลุ่มทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง เป็นเรื่องเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ , เรื่องพฤติกรรมบริการ ๒ เรื่อง และเรื่องการประสานงานทางการแพทย์ กรณีขอใบส่งตัวและการส่งตัวข้ามเขตบริการสุขภาพ	ไม่พบเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกิดจากความคลาดเคลื่อนด้านบุคลากร ในช่วงเวรดึก และขาดการตรวจสอบซ้ำของจุดบริการที่เกี่ยวข้อง ,พฤติกรรมบริการที่สร้างความพึงพอใจ	๑.การเข้มงวดในการตรวจสอบสิทธิ ๒.ปรับพฤติกรรมบริการและการสื่อสารข้อมูลกับผู้รับบริการ ๓.การตรวจสอบข้อมูลซ้ำก่อนบันทึกข้อมูลใน HOSxP เพื่อความถูกต้อง

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นายจุมพล เม่าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕