



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กต ๐

ที่ ชน ๐๐๓๒.๓.๐๙.๔/๐๔๑

วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๑-๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

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

ในไตรมาสที่ ๑-๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๘ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องผ่านโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	แจ้งเรื่องผ่านโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	แจ้งเรื่องผ่านโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๖	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๗	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๘	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๘	๘

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ไตรมาสที่ ๑-๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับใบส่งตัวเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. ระยะเวลาในการสนทนาผ่านคู่สายภายใน ถูกจำกัดด้วยเวลาไม่เกิน ๕ นาทีต่อครั้ง ทำให้การสนทนาไม่ต่อเนื่อง โทรศัพท์ตัดสัญญาณการสื่อสารก่อนการสนทนาสิ้นสุด

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงจำเป็นต้องกำชับเจ้าหน้าที่จุดบริการประชาสัมพันธ์/ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

๒. ประสานงานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป เพื่อขยายระยะเวลาการสนทนาต่อเนื่องจากคู่สายนอกโทรเข้ามาติดต่อกับเครือข่ายคู่สายภายใน ให้นานกว่า ๕ นาที เพื่อความสะดวกในการสนทนาและประสานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

เห็นชอบตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....
(นายธวัชชัย แต่ประยูร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

แบบรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยบริการ
หน่วยบริการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2560 - มิถุนายน 2561

ลำดับ	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	
	1.1 การลงทะเบียนออกบัตร	0
	1.2 สิทธิไม่ตรงตามจริง	0
	1.3 ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ	8
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

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายจุมพล เม่าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ของหน่วยบริการ

หน่วยบริการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มิถุนายน ๒๕๖๑

ลำดับ	ประเภทบริการ	ประเด็น	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
๑	รับเรื่องร้องทุกข์	ขอใบส่งตัว	ขอยืนยันวันที่ส่งตัวผู้ป่วยในหนังสือส่งตัวออกให้ ๑๙ / ๗/๒๕๖๑	๑๙/๑/๒๐๑๘	๑๙/๑/๒๐๑๘	แจ้งเจ้าหน้าที่ รพ.รามาริบัติ ให้ใช้สิทธิการรักษาได้ โดยใช้หนังสือส่งตัวฉบับดังกล่าว
๒	รับเรื่องร้องทุกข์	ขอใบส่งตัว	ใบส่งตัวออกให้ ๒๔ มค ๖๑ แต่มีนัด ๒๕ มค ๖๑	๒๕/๑/๒๕๖๑	๒๕/๑/๒๕๖๑	แจ้งเปลี่ยนวันที่ในการขอใบส่งตัว
๓	รับเรื่องร้องทุกข์	ขอใบส่งตัว	ผู้ป่วยมีนัดรักษาที่ รพ.มะเร็งลพบุรี ในใบส่งตัวระบุส่งตัวไปรักษาที่ รพ.รามาริบัติ	๒๑ กพ ๒๕๖๑	๒๑ กพ ๒๕๖๑	แจ้งให้ รพ.มะเร็งลพบุรี แก่ไขสถานบริการและให้ใช้ใบส่งตัวฉบับนี้ในการเบิกตามระบบ
๔	รับเรื่องร้องทุกข์	ขอเพิ่มรายละเอียดในใบส่งตัว	แพทย์สั่งทำ CT เพิ่มเติม	๙/๓/๒๐๑๘	๙/๓/๒๐๑๘	สามารถสั่งทำ CT เพิ่มเติมได้
๕	รับเรื่องร้องทุกข์	ขอแก้ไขใบส่งตัว	ขอเปลี่ยนวันที่ในใบส่งตัวจากวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เป็นวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑ เนื่องจากหมอขอเลื่อนนัด	๒๓/๓/๒๐๑๘	๒๓/๓/๒๐๑๘	ให้เปลี่ยนวันที่ในใบส่งตัวจากวันที่ ๒๑ เป็น ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑ ได้
๖	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ใบส่งตัวไป รพ.ศิริราช ไม่ได้ระบุวันที่ เจ้าหน้าที่ รพ.ศิริราชติดต่อให้ระบุวันที่ในใบส่งตัว วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๑ พร้อมกลับสถานที่ให้ทำหนังสือเรียกเก็บเงินจากสิทธิ์คนไข้	๒๓/๔/๒๐๑๘	๒๓/๔/๒๐๑๘	แจ้งวันที่ ๒๓ เม.ย.๖๑พร้อมบอกสถานที่ให้เรียกเก็บเงินมาที่โรงพยาบาลวัดสิงห์
๗	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	เจ้าหน้าที่รพ.มะเร็งลพบุรีโทรสอบถามใบส่งตัวของคนไข้ ว่า รพ.วัดสิงห์ต้องการส่งตัวไปรักษาที่ไหน เพราะคนไข้มีนัดที่ รพ.มะเร็งลพบุรี แต่ รพ.วัดสิงห์บันทึกว่าให้ไปรักษาที่ รพ.ศิริราช ใบส่งตัวออกวันที่ ๔/๕/๖๑ นัดรักษาวันที่ ๗/๕/๖๑	๗/๕/๒๐๑๘	๗/๕/๒๐๑๘	ตรวจสอบใน Hos XP ว่าคนไข้มีนัดส่งตัวไปรักษาที่ รพ.มะเร็งลพบุรีจริง จึงให้แก้ไขสถานที่ จาก รพ.ศิริราชเปลี่ยนแปลงเป็น รพ.ลพบุรี วันที่ ๗/๕/๖๑
๘	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ใบส่งตัวระบุสถานบริการเป็น รพ.ชยันตนาเรนทร	๑๗/๕/๒๐๑๘	๑๗/๕/๒๐๑๘	ประสานงานแจ้งเปลี่ยนสถานบริการ จาก รพ.ชยันตนาเรนทร เป็น รพ.จิตเวชนครสวรรค์ฯ แทน