



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับเลขที่ ๓๐๐๓
วันที่ ๒๐ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๕.๕๐

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๙๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/๓

วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลปทุมธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านระบบ QR Code แสดงความคิดเห็นระบบการให้บริการ การร้องเรียนเป็นหนังสือหรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเรื่องร้องเรียนส่วนมากจะเป็นเรื่องของพฤติกรรมบริการ แต่ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤตินิชอบยังไม่ปรากฏว่ามีการแจ้งข้อร้องเรียนมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่อย่างใด

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเกรียงไกร กำไพบุลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

ทราบ

(นายวีรพล กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

(นายนิพนธ์ มุขติ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) ปฏิบัติหน้าที่

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ณ วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ใกล้เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนมากจะถูกแจ้งมาในรูปแบบของการแสดกน QR Code แสดงความคิดเห็นระบบการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ในประเด็นเรื่องการสื่อสารเป็นหลัก เช่น การใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่อธิบายหรือให้คำแนะนำ ทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ โดยสถิติจำนวนการรับเรื่องร้องเรียนปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน								รวมแต่ละช่องทาง (จำนวน)
	มาตรฐานการรักษายาบาล (จำนวน)	ระบบการให้บริการ			พฤติกรรมการบริการ		ขอความเป็นธรรม (จำนวน)	การกระทำที่เป็นความผิดต่อกฎหมาย (จำนวน)	
		ความล่าช้า/ซับซ้อน (จำนวน)	สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (จำนวน)	การจัดสรรทรัพยากรหรือระบบอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (จำนวน)	การสื่อสาร/การแสดงออกไม่เหมาะสม (จำนวน)	การให้ความช่วยเหลือ (จำนวน)			
โทรศัพท์มายังศูนย์ร้องเรียน	๓	๖	๑	๗	๙	๒	๑	๑	๓๐
มาด้วยตนเองที่ศูนย์ร้องเรียน	๔	๓	-	๑	๓	๑	๑	-	๑๓
แจ้งเรื่องเป็นหนังสือมายังโรงพยาบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านสสจ.	๑๑	-	-	๑	๒	-	-	-	๑๔
ร้องเรียนผ่านแพทยสภา	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
ร้องเรียนผ่านสปสช.	๑	-	-	-	๑	-	-	-	๒
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของรัฐบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ของรพ.ปทุมธานี	-	๒	๑	๓	๑๓	-	-	-	๑๙
ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
รวมแต่ละเรื่อง	๑๙	๑๑	๒	๑๒	๓๐	๓	๓	๑	๘๑
รวมทั้งสิ้น ๘๑ เรื่อง									

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามที่แท้จริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากสาเหตุหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่องานร่างกาย เช่น กรณีเข้ารับบริการคลอดบุตรแล้วเด็กเสียชีวิต, การเข้ารับกายภาพแล้วได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ พบว่าจะเป็นเรื่องของการจัดสรรทรัพยากร เช่น ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับสายผู้ป่วยที่ติดต่อเข้ามาเลื่อนนัด, ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย เช่น เครื่องวัดความดันเสียทำให้ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ, ไม่มีชุดให้ผู้ป่วยที่นอนพักเปลี่ยน, ไม่มีพัดลม เป็นต้น

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ พบว่าจะเป็นกรณีการใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมหรือการแสดงออกไม่เหมาะสมมากที่สุด ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่ให้คำแนะนำ

๔. ประเด็นเรื่องขอความเป็นธรรม เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องการไม่อนุญาตให้ใช้สถานที่จอดรถ

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา ก็จะมีการชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้การรักษาและแจ้งสิทธิพร้อมอำนวยความสะดวกในการประสานงานเกี่ยวกับสิทธิการรับเงินช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ โดยหลักการให้ความช่วยเหลือเยียวยาจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องระบบการให้บริการจะมีการประสานหัวหน้าหน่วยงานเร่งแก้ไขในส่วนที่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องของชุด ได้มีการแจ้งให้มีการนำมาเพิ่ม

๓. เมื่อมีการร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เช่นการใช้ถ้อยคำหรือการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม จะมีการประสานกับหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

๔. กรณีขอความเป็นธรรม ได้มีการประสานชี้แจงให้ข้อมูลผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลการใช้ที่จอดรถ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี
 นรอป ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน					รวม (จำนวนเรื่อง)
	การจัดซื้อจัดจ้าง (จำนวนเรื่อง)	การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ (จำนวนเรื่อง)	การเรียกรับ สินบน (จำนวนเรื่อง)	การนำทรัพย์สิน ราชการไปใช้ส่วนตัว (จำนวนเรื่อง)	การปลอมแปลง เอกสารราชการ (จำนวนเรื่อง)	
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ผู้ร้องมีหนังสือ ร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การร้องเรียนผ่าน หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง						



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับเลขที่ ๓๐๐๔
วันที่ ๒๐ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๖.๔๙

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๕๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/๔

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนมีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้ ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลปทุมธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเกรียงไกร กำไพบุลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

อนุมัติ

(นายวีรพล กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

(นายนิพนธ์ มุขติ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) ปฏิบัติหน้าที่
รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์