

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๕ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่พบส่วนมากจะถูกแจ้งมาในรูปแบบสแกน QR CODE ซึ่งเป็นการร้องเรียนในประเด็นของการสื่อสาร การแสดงออกไม่เหมาะสมเป็นหลัก เช่น การใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่ให้คำอธิบายหรือให้คำแนะนำ ทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ ข้อมูลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน								รวมแต่ละช่องทาง (จำนวนเรื่อง)
	มาตรฐาน การรักษา/ พยาบาล (จำนวน)	ระบบการให้บริการ			พฤติกรรมบริการ		ขอความ เป็นธรรม (จำนวน)	การกระทำที่ เป็นความผิด ต่อกฎหมาย (จำนวน)	
		ความ ล่าช้า/ ซับซ้อน (จำนวน)	สิ่งแวดล้อม และความ ปลอดภัย (จำนวน)	การจัดสรร ทรัพยากรหรือ ระบบอำนวยความสะดวก สะดวกไม่เพียงพอ (จำนวน)	การสื่อสาร/ การแสดงออก ไม่เหมาะสม (จำนวน)	การให้ความ ช่วยเหลือ (จำนวน)			
โทรศัพท์มายังศูนย์ร้องเรียน	-	๓	๒	-	๖	๒	-	-	๑๐
มาด้วยตนเองที่ศูนย์ร้องเรียน	๓	๒	๑	-	๒	-	-	-	๘
แจ้งเรื่องเป็นหนังสือมายังโรงพยาบาล	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
ร้องเรียนผ่านสสจ.	๘	๑	-	-	๑	-	-	-	๑
ร้องเรียนผ่านแพทย์สภา	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านสปสช.	๒	-	-	-	๑	๑	๓	-	๗
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของรัฐบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ของ รพ.ปทุมธานี	๑	๒	-	-	๑	-	-	-	๔
ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ	๑	-	-	-	๒	-	-	-	๓
รวมแต่ละเรื่อง	๑๔	๖	๓	๐	๑๔	๓	๓	-	๔๓
รวมทั้งสิ้น ๔๓ เรื่อง									

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุผลหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีเข้ารับบริการจากอุบัติเหตุจราจรภายหลังมีอาการขาบวมพบผ้าก๊อซติดอยู่ในแผล, กรณีแผลหลังคลอดเกิดการติดเชื้อ จึงต้องทำการเย็บใหม่รอบที่ ๒ หลังจากนั้นเกิดอุจจาระรั่วออกทางช่องคลอด เนื่องจากแผลฉีกถึงลำไส้ตรงส่วนปลาย เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ พบว่าจะเป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ, ป้ายจราจรไม่ชัดเจน เป็นต้น

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมาสู่ความล่าช้าในการให้บริการ

๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน หรือบางกรณีพบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้จะต้องดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา จะมีการให้ความช่วยเหลือเยียวยาตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ เป็นหลักซึ่งการเยียวยาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด และจัดประชุมทบทวนอุบัติการณ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันต่อไป

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องระบบการให้บริการ จะมีการประสานหัวหน้าหน่วยงานเร่งทำการแก้ไขในส่วนที่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องความสะอาดของห้องน้ำ ได้แก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยการให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด และตรวจเช็คความเรียบร้อยเป็นระยะ ๆ

๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนจะมีการชี้แจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป

๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม ประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนในประเด็นนี้อีก หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีการกระทำโดยตั้งใจใช้วาจาไม่เหมาะสมจริงกับผู้รับบริการจะมีการรายงานหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี
ในรอบ ๕ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

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						