บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว 0033.309/173 **วันที่** 17 สิงหาคม 2569

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็ปไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่วงก์ได้รวบรวมข้อมูลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑.บันทึกข้อความที่ผู้บริหารรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒.รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๓.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๔.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผ่านเว็ปไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

ทราบ

(นายธีร์สุทธิ ปีตวิบลเสถียร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
วัน/เดือน/ปี : ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. เรื่อง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

-บันทึกข้อความที่ผู้บริหารรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

-รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

-.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

http://www.maewonghospital.go.th.....

หมายเหตุ: ระบุช่วงเวลาที่เผยแพร่ข้อมูล วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
หรือตั้งแต่วันที่วันที่....๑๗.....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์) ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์) วันที่.....๑๗.....เดือน....สิงหาคม....พ.ศ....๒๕๖๙...	(นายธีร์สุทธิ ปีตวิบลเสถียร) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์ วันที่....๑๗....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ...๒๕๖๙....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนราชัย มูคำ)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่..๑๗...เดือน....สิงหาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๙.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว 0033.309/174 **วันที่** 17 สิงหาคม 2569

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessmest : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็ปไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘- ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙) พบข้อร้องเรียนจากช่องทางมาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง,จากช่องทางตู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๓ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๗
ระบบการให้บริการผู้ป่วย/เรื่องข้อมูลสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ	๐
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ	-

๑.ชื่อผู้แจ้ง ชายไทยไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนระบบการให้บริการผู้ป่วย มาด้วยตนเอง เมื่อวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๔.๐๗ น. ผู้ร้องเรียนได้มารับบริการ รพ.แม่วงก์ แจ้งว่าตนมารับบริการจับบัตรคิวตั้งแต่เวลาตี ๔ จนเวลา ๑๔.๐๐ น. หลังจากขึ้นประชุมผู้ป่วยเบาหวานของ รพ.ลงมาก็ยังไม่ได้รับการตรวจ/พบแพทย์ จึงขอเสนอแนะเรื่อง ระบบบริหารจัดการ การให้บริการผู้ป่วย (ระบบนัดหมายผู้ป่วยเบาหวาน และระบบการรอคอย) ให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่ทาง รพ.มี เพื่อให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงแก้ไขระบบดังกล่าว

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนระบบการให้บริการ

๒.ผู้แจ้ง (บุตรชายผู้ป่วย) เดินทางมาด้วยตนเอง วันที่ 2 ธันวาคม 2568 แจ้งว่า วันนี้ตนพาแม่มาหาหมอรอตั้งแต่ 11 โมงเช้า บ่ายโมงก็ยังไม่ได้ตรวจจึงเดินไปสอบถามพยาบาลจุดหลังพบแพทย์ว่าทำไมยังไม่ได้ตรวจ พยาบาลแจ้งว่าผลเลือด กับผล X-ray ยังไม่ออก พร้อมทั้งขอบัตรประชาชนผู้ป่วยไปเช็คให้ในระบบคอมพิวเตอร์ และพบว่าใบนำทางผู้ป่วยกลับไปอยู่จุดซักประวัติ ญาติจึงเกิดความสับสนว่าทำไมกลับไปอยู่จุดซักประวัติ ทำไมไม่ได้เข้าพบแพทย์ จึงอยากเสนอแนะให้ทางหน่วยบริการดังนี้ 1.เรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละจุด 2.ระยะเวลารอคอย และ 3.การสื่อสารว่าแต่ละจุดบริการควรมีการรอคอยประมาณเท่าไหร่ ทั้งนี้พร้อมขอเสนอแนะเป็นประเด็นเพิ่มเติม เรื่องของแพทย์ อยากให้มีการตรวจผู้ป่วยพร้อมทั้งอธิบาย / ตรวจจับตัวผู้ป่วยบ้าง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนระบบการให้บริการ

๓.ผู้แจ้ง (ญาติผู้รับบริการ) <u>เดินทางมาด้วยตนเอง</u> วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๙ เรื่องพฤติกรรมการบริการของแพทย์ แจ้งว่าได้รับการปฏิบัติต่อญาติที่มารับบริการโดยการปล่อยให้ญาติรอคอยอยู่ในห้องตรวจ โดยไม่แจ้งขั้นตอนใดๆให้ทราบเลย หลังจากนั้นมาปิดประตูโดยไม่ทราบสาเหตุ ไม่บอกให้รอด้านนอกแทน และผู้ร้องเรียนเห็นว่าแพทย์ย้ายไปตรวจห้องเบอร์ ๔ โดยที่ยังตรวจไม่เสร็จ ไม่อธิบายเพิ่มเติมให้ทราบ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้าองค์กรแพทย์ทราบ พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ญาติพร้อมทั้งให้คำปรึกษาญาติในครั้งนี้

๔.ผู้แจ้ง (มารดาผู้ป่วย) ร้องเรียนผ่าน<u>ตู้แสดงความคิดเห็น</u> แจ้งว่าบุตรชาย(ผู้ป่วย) ไม่ระบุชื่อ เข้านอนรักษาตัวที่รพ.แม่วงก์(แผนกผู้ป่วยใน) ขอร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จนท.พยาบาล และหัวหน้าพยาบาลประจำเวร ดังนี้ ๑.กรณีพยาบาลผู้ปฏิบัติหน้าที่ : ในเวลาดังกล่าว เครื่องให้น้ำเกลือของบุตรชายส่งสัญญาณเตือนไฟสีแดงต่อเนื่องถึง ๓ ครั้ง บุตรชายได้สอบถามพยาบาลด้วยความสงสัยว่าเกิดจากเหตุใด แต่พยาบาลท่านดังกล่าวกลับเข้ามา จับมือของบุตรชายหักขึ้นอย่างแรง จนเด็กเกิดอาการปวด พร้อมกล่าวโทษผู้ป่วยว่าเครื่องดังเพราะผู้ป่วยหักมือในลักษณะนี้ หรือดิ้นจนสายน้ำเกลือหลุด ข้าพเจ้า(มารดา) ขอยืนยันว่าในฐานะผู้ปกครองที่เฝ้าสังเกตุอาการอยู่ตลอดเวลา บุตรชายไม่ได้ขยับ ดิ้น หรือ หักมือ ตามที่เจ้าหน้าที่กล่าวอ้าง การกระทำดังกล่าวถือเป็นความรุนแรงเกินกว่าเหตุต่อผู้ป่วยเด็ก และเป็นการกล่าวหาผู้ป่วยเพื่อปกปิดความผิดปกติของอุปกรณ์หรือการตั้งค่า ซึ่งขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลอย่างร้ายแรง และ ๒.กรณีหัวหน้าพยาบาลประจำเวร : เมื่อเครื่องส่งสัญญาณเตือนขึ้นอีกครั้ง ข้าพเจ้าได้ยินยันกับทางเจ้าหน้าที่ว่าบุตรชายไม่ขยับตัวเลย แต่หัวหน้าพยาบาลประจำเวรกลับแสดงกิริยาและถ้อยคำมุ่งเน้นการแก้ตัวแทนพยาบาลท่านแรก ทั้งที่ตนเองไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ในช่วงแรก และไม่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบอุปกรณ์อย่างเป็นกลาง พฤติกรรมดังกล่าวแสดงถึงการขาดวุฒิภาวะในการบริหารจัดการสถานการณ์และเพิกเฉยต่อความถูกต้อง **ความประสงค์ในการร้องเรียน :** การกระทำเจ้าหน้าที่ทั้งสองท่านส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของเด็กและสร้างความไม่มั่นใจในสวัสดิภาพการรักษา ข้าพเจ้าจึงขอให้ท่านผู้อำนวยการดำเนินการดังนี้ : สอบสวนข้อเท็จจริงและวินัยเจ้าหน้าที่พยาบาลและหัวหน้าพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวรดังกล่าว (วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๒๐.๓๐ น.) พิจารณามาตรการลงโทษหรือตักเตือนตามระเบียบ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้กับผู้รับบริการรายอื่น

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และสืบสวนทามไลน์การให้บริการจากข้อมูลผู้ร้องเรียนแจ้ง มีการโทรไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ญาติผู้ป่วยอย่างละเอียดและชัดเจนในครั้งนี้ พร้อมให้ผู้ปฏิบัติงานทบทวนโฟร์การทำงานและมีการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการผู้ป่วย

๕.ผู้ร้องเรียนหญิงไทยไม่ระบุชื่อ เมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๙ ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่พยาบาลแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ พูดจาไม่ดี พูดจาใส่อารมณ์กับคนไข้การให้บริการใช้อารมณ์เกินไป ไม่พึงพอใจในการรับบริการในครั้งนี้

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และมีการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการผู้ป่วย

๖.ผู้ร้องเรียน มารดาผู้ป่วยไม่ระบุชื่อ วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๕.๑๕ น. เดินทางมาด้วยตนเอง ร้องเรียนเรื่องการสื่อสารของแพทย์และสิทธิประโยชน์การรับบริการ เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วยเกิดอุบัติเหตุ ถูกส่งตัวไป CT SCAN รพ.ลาดยาวและกลับมา Admit รพ.แม่วงก์ เป็นเวลา ๑ คืน ในวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ หมอ รพ.แม่วงก์นัดตัดไหมและฟังผล X-ray และวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เดินทางไปรพ.ลาดยาวเพื่อทำการผ่าตัดตามนัด พบ พยาบาล OPD รพ.ลาดยาว แจ้งว่าแพทย์ไปต่างประเทศ ให้ไปอีกทีวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ และในวันนี้ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ ผู้ป่วยได้เดินทางไปรพ.ลาดยาวตามนัดที่พยาบาลแจ้งเลื่อน พบแพทย์ชายไทยไม่ระบุชื่อ แจ้งว่าทำไมพึ่งมา ได้ทำการโทรแจ้ง รพ.แม่วงก์ไปแล้วแต่ไม่พบคนไข้และถ้าผ่าตัดอาจจะไม่ ๑๐๐% ทำให้มารดาผู้ป่วยรู้สึกเหมือนเสียเวลาในการเดินทางเหมารถไปเพราะไม่ค่อยมีเงิน และหมอทางหมอ รพ.ลาดยาวแนะนำให้มาร้องเรียนกับรพ.แม่วงก์และบอกกับคนไข้ว่าให้ไปทำบุญเยอะๆ ผู้ป่วยจึงเดินทางกลับมาที่ รพ.แม่วงก์เพื่อร้องเรียนตามรายละเอียดดังกล่าว

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๑.๓๕ น.เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน รพ.แม่วงก์โทรสอบถามข้อมูลเบื้องต้น กับผู้ร้องเรียนจึงขอพบทีมไกล่เกลี่ย ณ ห้องไกล่เกลี่ย รพ.แม่วงก์ เวลา ๑๓.๑๐ น.ทางผู้ร้องเรียนมีข้อสงสัยดังนี้

๑.การสื่อสารการประสานงานระหว่างบุคลากรและญาติ

๒.การเลื่อนนัดวันผ่าจากวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ ไปเป็นวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ ณ รพ.ลาดยาว

๓.ผลการรักษาที่แพทย์ รพ.ลาดยาวแจ้งรวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรักษาแต่ละครั้ง

ทั้งนี้ทีมไกล่เกลี่ยดำเนินการดังนี้

แจ้งทบทวนกระบวนการส่งต่อผู้ป่วยจากรพ.แม่วงก์ ไปยังรพ.ลาดยาว ให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจนผู้ร้องเรียนรับทราบ และไม่มีข้อสงสัยใดและได้ดำเนินการประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรพ.ลาดยาว ทราบรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นรับทราบ ในส่วนกระบวนการการให้บริการรพ.แม่วงก์ ในการส่งต่อไปผ่าตัดรพ.ลาดยาวนั้น ผู้ร้องเรียนไม่มีข้อสงสัยใดๆและพึงพอใจในการรับฟังกระบวนการให้บริการของรพ.แม่วงก์ในครั้งนี้ หัวข้อที่ ๒ และ ๓ ดำเนินการส่งต่อให้กับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รพ.ลาดยาว ดำเนินการต่อในวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ซึ่งเป็นวันนัดผู้ป่วยไป Admit และรอการผ่าตัดตามกระบวนการทางการรักษาต่อไป

๗.ผู้ร้องเรียนชายไทยไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นพฤติกรรมบริการ พนักงานเปลชายไทยไม่ระบุชื่อ ขอแนะนำให้อบรมพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ดังกล่าวใหม่ ทั้งคำพูด การใส่ใจผู้มารับบริการ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และมีการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

ทราบ

(นายธีร์สุทธิ ปีตะวิบลเสถียร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว 0033.309/175 **วันที่** 17 สิงหาคม 2569

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessmest : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็ปไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘- ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙) พบข้อร้องเรียนจากช่องทางมาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง , ร้องเรียนจากช่องทางตู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๓ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๗
ระบบการให้บริการผู้ป่วย/เรื่องข้อมูลสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ	๐
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ	-

๑.ชื่อผู้แจ้ง ชายไทยไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนระบบการให้บริการผู้ป่วย มาด้วยตนเอง เมื่อวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๔.๐๗ น. ผู้ร้องเรียนได้มารับบริการ รพ.แม่วงก์ แจ้งว่าตนมารับบริการจับบัตรคิวตั้งแต่ตี ๔ จนเวลา ๑๔.๐๐ น. หลังจากขึ้นประชุมผู้ป่วยเบาหวานของ รพ.ลงมาก็ยังไม่ได้รับการตรวจ/พบแพทย์ จึงขอเสนอแนะเรื่อง ระบบบริหารจัดการ การให้บริการผู้ป่วย (ระบบนัดหมายผู้ป่วยเบาหวาน และระบบการรอคอย) ให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่ทาง รพ.มี เพื่อให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงแก้ไขระบบดังกล่าว

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนระบบการให้บริการ

๒.ผู้แจ้ง (บุตรชายผู้ป่วย) เดินทางมาด้วยตนเอง วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ แจ้งว่า วันนี้ตนพาแม่มาหาหมอรอตั้งแต่ ๑๑ โมงเช้า บ่ายโมงก็ยังไม่ได้ตรวจจึงเดินไปสอบถามพยาบาลจุดหลังพบแพทย์ว่าทำไมยังไม่ได้ตรวจ พยาบาลแจ้งว่าผลเลือด กับผล X-ray ยังไม่ออก พร้อมทั้งขอบัตรประชาชนผู้ป่วยไปเช็คให้ในระบบคอมพิวเตอร์ และพบว่าใบนำทางผู้ป่วยกลับไปอยู่จุดซักประวัติ ญาติจึงเกิดความสับสนว่าทำไมกลับไปอยู่จุดซักประวัติ ทำไมไม่ได้เข้าพบแพทย์ จึงอยากเสนอแนะให้ทางหน่วยบริการดังนี้ ๑.เรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละจุด ๒.ระยะเวลารอคอย และ ๓.การสื่อสารว่าแต่ละจุดบริการควรมีการรอคอยประมาณเท่าไหร่ ทั้งนี้พร้อมขอเสนอแนะเป็นประเด็นเพิ่มเติม เรื่องของแพทย์ อยากให้มีการตรวจผู้ป่วยพร้อมทั้งอธิบาย / ตรวจจับตัวผู้ป่วยบ้าง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนระบบการให้บริการ

๓.ผู้แจ้ง (ญาติผู้รับบริการ) <u>เดินทางมาด้วยตนเอง</u> วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๙ เรื่องพฤติกรรมการบริการของแพทย์ แจ้งว่าได้รับการปฏิบัติต่อญาติที่มารับบริการโดยการปล่อยให้ญาติรอคอยอยู่ในห้องตรวจ โดยไม่แจ้งขั้นตอนใดๆให้ทราบเลย หลังจากนั้นมาปิดประตูโดยไม่ทราบสาเหตุ ไม่บอกให้รอด้านนอกแทน และผู้ร้องเรียนเห็นว่าแพทย์ย้ายไปตรวจห้องเบอร์ ๔ โดยที่ยังตรวจไม่เสร็จ ไม่อธิบายเพิ่มเติมให้ทราบ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้าองค์กรแพทย์ทราบ พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ญาติพร้อมทั้งให้คำปรึกษาญาติในครั้งนี้

๔.ผู้แจ้ง (มารดาผู้ป่วย) ร้องเรียนผ่าน<u>ตู้แสดงความคิดเห็น</u> แจ้งว่าบุตรชาย(ผู้ป่วย) ไม่ระบุชื่อ เข้านอนรักษาตัวที่รพ.แม่วงก์(แผนกผู้ป่วยใน) ขอร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จนท.พยาบาล และหัวหน้าพยาบาลประจำเวร ดังนี้ ๑.กรณีพยาบาลผู้ปฏิบัติหน้าที่ : ในเวลาดังกล่าว เครื่องให้น้ำเกลือของบุตรชายส่งสัญญาณเตือนไฟสีแดงต่อเนื่องถึง ๓ ครั้ง บุตรชายได้สอบถามพยาบาลด้วยความสงสัยว่าเกิดจากเหตุใด แต่พยาบาลท่านดังกล่าวกลับเข้ามา จับมือของบุตรชายหักขึ้นอย่างแรง จนเด็กเกิดอาการปวด พร้อมกล่าวโทษผู้ป่วยว่าเครื่องดังเพราะผู้ป่วยหักมือในลักษณะนี้ หรือดิ้นจนสายน้ำเกลือหลุด ข้าพเจ้า(มารดา) ขอยืนยันว่าในฐานะผู้ปกครองที่เฝ้าสังเกตุอาการอยู่ตลอดเวลา บุตรชายไม่ได้ขยับ ดิ้น หรือ หักมือ ตามที่เจ้าหน้าที่กล่าวอ้าง การกระทำดังกล่าวถือเป็นความรุนแรงเกินกว่าเหตุต่อผู้ป่วยเด็ก และเป็นการกล่าวหาผู้ป่วยเพื่อปกปิดความผิดปกติของอุปกรณ์หรือการตั้งค่า ซึ่งขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลอย่างร้ายแรง และ ๒.กรณีหัวหน้าพยาบาลประจำเวร : เมื่อเครื่องส่งสัญญาณเตือนขึ้นอีกครั้ง ข้าพเจ้าได้ยินยันกับทางเจ้าหน้าที่ว่าบุตรชายไม่ขยับตัวเลย แต่หัวหน้าพยาบาลประจำเวรกลับแสดงกิริยาและถ้อยคำมุ่งเน้นการแก้ตัวแทนพยาบาลท่านแรก ทั้งที่ตนเองไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ ในช่วงแรก และไม่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบอุปกรณ์อย่างเป็นกลาง พฤติกรรมดังกล่าวแสดงถึงการขาดวุฒิภาวะในการบริหารจัดการสถานการณ์และเพิกเฉยต่อความถูกต้อง **ความประสงค์ในการร้องเรียน :** การกระทำเจ้าหน้าที่ทั้งสองท่านส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของเด็กและสร้างความไม่มั่นใจในสวัสดิภาพการรักษา ข้าพเจ้าจึงขอให้ท่านผู้อำนวยการดำเนินการดังนี้ : สอบสวนข้อเท็จจริงและวินัยเจ้าหน้าที่พยาบาลและหัวหน้าพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวรดังกล่าว (วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๒๐.๓๐ น.) พิจารณามาตรการลงโทษหรือตักเตือนตามระเบียบ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้กับผู้รับบริการรายอื่น

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และสืบสวนทามไลน์การให้บริการจากข้อมูลผู้ร้องเรียนแจ้ง มีการโทรไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ญาติผู้ป่วยอย่างละเอียดและชัดเจนในครั้งนี้ พร้อมให้ผู้ปฏิบัติงานทบทวนโฟร์การทำงานและมีการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการผู้ป่วย

๕.ผู้ร้องเรียนหญิงไทยไม่ระบุชื่อ เมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๙ ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่พยาบาลแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ พูดจาไม่ดี พูดจาใส่อารมณ์กับคนไข้การให้บริการใช้อารมณ์เกินไป ไม่พึงพอใจในการรับบริการในครั้งนี้

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และมีการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการผู้ป่วย

๖.ผู้ร้องเรียน มารดาผู้ป่วยไม่ระบุชื่อ วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๕.๑๕ น. เดินทางมาด้วยตนเอง ร้องเรียนเรื่องการสื่อสารของแพทย์และสิทธิประโยชน์การรับบริการ เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วยเกิดอุบัติเหตุ ถูกส่งตัวไป CT SCAN รพ.ลาดยาวและกลับมา Admit รพ.แม่วงก์ เป็นเวลา ๑ คืน ในวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ หมอ รพ.แม่วงก์นัดตัดไหมและฟังผล X-ray และวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เดินทางไปรพ.ลาดยาวเพื่อทำการผ่าตัดตามนัด พบ พยาบาล OPD รพ.ลาดยาว แจ้งว่าแพทย์ไปต่างประเทศ ให้ไปอีกทีวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ และในวันนี้ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ ผู้ป่วยได้เดินทางไปรพ.ลาดยาวตามนัดที่พยาบาลแจ้งเลื่อน พบแพทย์ชายไทยไม่ระบุชื่อ แจ้งว่าทำไมพึ่งมา ได้ทำการโทรแจ้ง รพ.แม่วงก์ไปแล้วแต่ไม่พบคนไข้และถ้าผ่าตัดอาจจะไม่ ๑๐๐% ทำให้มารดาผู้ป่วยรู้สึกเหมือนเสียเวลาในการเดินทางเหมารถไปเพราะไม่ค่อยมีเงิน และหมอทางหมอ รพ.ลาดยาวแนะนำให้มาร้องเรียนกับรพ.แม่วงก์และบอกกับคนไข้ว่าให้ไปทำบุญเยอะๆ ผู้ป่วยจึงเดินทางกลับมาที่ รพ.แม่วงก์เพื่อร้องเรียนตามรายละเอียดดังกล่าว

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๑.๓๕ น.เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน รพ.แม่วงก์โทรสอบถามข้อมูลเบื้องต้น กับผู้ร้องเรียนจึงขอพบทีมไกล่เกลี่ย ณ ห้องไกล่เกลี่ย รพ.แม่วงก์ เวลา ๑๓.๑๐ น.ทางผู้ร้องเรียนมีข้อสงสัยดังนี้

๑.การสื่อสารการประสานงานระหว่างบุคลากรและญาติ

๒.การเลื่อนนัดวันผ่าจากวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ ไปเป็นวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ ณ รพ.ลาดยาว

๓.ผลการรักษาที่แพทย์ รพ.ลาดยาวแจ้งรวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรักษาแต่ละครั้ง

ทั้งนี้ทีมไกล่เกลี่ยดำเนินการดังนี้

แจ้งทบทวนกระบวนการส่งต่อผู้ป่วยจากรพ.แม่วงก์ ไปยังรพ.ลาดยาว ให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจนผู้ร้องเรียนรับทราบ และไม่มีข้อสงสัยใดและได้ดำเนินการประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรพ.ลาดยาว ทราบรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นรับทราบ ในส่วนกระบวนการการให้บริการรพ.แม่วงก์ ในการส่งต่อไปผ่าตัดรพ.ลาดยาวนั้น ผู้ร้องเรียนไม่มีข้อสงสัยใดๆและพึงพอใจในการรับฟังกระบวนการให้บริการของรพ.แม่วงก์ในครั้งนี้ หัวข้อที่ ๒ และ ๓ ดำเนินการส่งต่อให้กับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รพ.ลาดยาว ดำเนินการต่อในวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ซึ่งเป็นวันนัดผู้ป่วยไป Admit และรอการผ่าตัดตามกระบวนการทางการรักษาต่อไป

๗.ผู้ร้องเรียนชายไทยไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่เปลชายไทยไม่ระบุชื่อ ขอแนะนำให้อบรมพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ดังกล่าวใหม่ ทั้งคำพูด การใส่ใจผู้มารับบริการ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งผู้บริหาร คณะกรรมการและหัวหน้าการพยาบาลทราบ และมีการตักเตือนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

ทราบ

(นายธีร์สุทธิ ปีตะวิบลเสถียร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์