



รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไตรมาสที่ ๑-๒ รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบมากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลตากใบ
๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนิยาม	๑
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหน่วยงาน หรือการให้บริการภายในหน่วยงาน	๑
จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
ผลการดำเนินงาน	๒
ปัญหาอุปสรรค	๒
แนวทางแก้ไขปัญหา	๒

คำนิยาม

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือบุคคลอื่นใด ซึ่ง ใจความสำคัญของผู้ร้องเรียน แสดงถึง ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ในด้านกระบวนการ พฤติกรรมการบริการ ของ เจ้าหน้าที่รายบุคคล รายกลุ่ม หรือ ต่อระบบบริการ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือ ปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือ บุคคลอื่นใด ซึ่ง ใจความสำคัญของผู้ร้องเรียน แสดงถึง การดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้อง กับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เฉพาะที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงาน และ อำนาจหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

ตามคำสั่งโรงพยาบาลตากใบ ที่ ๑๖๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๒ เรื่อง แยกเป็น

- | | |
|--|----------------|
| ๑.๑ เรื่องประชาชนขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรมจากการรักษาพยาบาล | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๑.๒ เรื่องขอความเป็นธรรมจากการบริหารงาน | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๑.๓ เรื่องพฤติกรรมการรับบริการ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๑.๔ เรื่องได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการ | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑.๕ เรื่องข้อเสนอแนะ | จำนวน ๐ เรื่อง |

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| ๒.๑ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๒ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๒.๓ ทางไปรษณีย์ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๔ จากกล่องรับความคิดเห็น | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๕ Facebook | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๒.๖ โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๘๑-๒๐๐ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๗ ร้องเรียนด้วยตนเอง | จำนวน ๐ เรื่อง |

๓. ผลการดำเนินการ

จากการร้องเรียน โดยการโพสต์ facebook ถึงการเข้ารับบริการ แล้วผู้ป่วยถึงแก่ชีวิต นำความไม่พึงพอใจต่อญาติ และขอเข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลโดยตรง เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งทางโรงพยาบาลได้รับทราบ และได้ดำเนินการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเจรจาไกล่เกลี่ย ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง เพื่อลดความบาดหมาง ด้วยสันติวิธี ดำเนินการเชิงรุกช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ม.๔๑ ได้ยื่นเอกสารต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ซึ่งทางคณะอนุกรรมการฯ ได้ประชุมพิจารณาคำร้องขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้น ครั้งที่ ๓/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘ โดยมีมติช่วยเหลือเบื้องต้น ๓๖๐,๐๐๐ บาท (สามแสนหกหมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ยื่นคำร้อง โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด และอีก 1 เคส โพสต์ทาง facebook ไม่รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพ ทำให้เข้ารับการรักษาล่าช้าทางโรงพยาบาลได้นัดญาติผู้โพสต์ และผู้ป่วย ให้เข้าใจถึงกระบวนการรักษา และขอบเขตการตรวจตามศักยภาพของโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ และลบโพสต์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง และเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ไกล่เกลี่ย จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๔. ปัญหา และอุปสรรค

-จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค พบว่า เรื่องสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อไม่มีญาตินำส่ง

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

-ผู้ป่วย ประสบอุบัติเหตุ ให้นอนพักดูอาการเปลี่ยนแปลงทุกราย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุรุนแรง ที่มีอาการทรุดลงหรือเปลี่ยนแปลง เมื่อกลับไปที่บ้าน

- รับสมัคร เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่เชิงรุกในการสื่อสาร ช่วยเหลือผู้มารับบริการทุกจุดบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และแก้ไขข้อร้องเรียนทันที

และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลตากใบต่อไป

(นางจิรวรรณ พรหมเพชร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุมัติ

(นายภูษงค์ วงศ์หิรัญรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ