



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางมูลนาก

ที่ พจ 0033.205/ 54..... วันที่ 31 สิงหาคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
(รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2565)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก

1. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

2. ข้อเท็จจริง

ในหัวข้อ MOIT10 หน่วยงานต้องให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนที่มาใช้บริการแล้วไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยเฉพาะเรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการและ การทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยในหัวข้อที่การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนต้องมีการรายงานผลจำนวน 2 รอบ การประเมินประกอบด้วยรอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2564-31 มีนาคม 2565) รอบ 12 เดือน (1 เมษายน -31 สิงหาคม 2565) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

2.1 ไม่พบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2 พบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไปจำนวน 57 เรื่อง

ข้อร้องเรียนทั่วไป	แนวทางแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 2 เรื่อง -ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่เรื่องการสื่อสาร น้ำเสียงไม่ไพเราะที่ หน่วยงาน OPD และงานชันสูตร	1.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับไปพัฒนาบุคลากร
2.ระบบบริการ 3 เรื่อง 2.1 การบริการที่ห้อง X-Ray เสียงดังรบกวนผู้ป่วยที่รอการ บริการอยู่บริเวณข้างเคียง 2.2 ระบบบริการOPD-จุดออกใบนัด รอนานสอบสวนพบว่า เกิดจากการรวมจุดบริการไว้จุดเดียวเนื่องด้วยอัตรากำลังติด COVID-19 ไม่สามารถจัดหาอัตรากำลังทดแทนได้ 2.3 การบริการล่าช้าของศูนย์เปล สอบสวนพบว่าศูนย์เปล ไปส่ง ผู้ป่วย Admit ทำให้ผู้รับบริการที่จะกลับบ้านรอนาน 2.4 ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน การรับแจ้งผลความ เจ็บป่วยที่มารักษา สอบสวนพบว่าการX-ray ครั้งแรกผลฟิล์ม ไม่ชัดทำให้อ่านผลแพทย์คลาดเคลื่อน	2.1. ชี้แจงประสานทำความเข้าใจผู้รับบริการ-ยุติเรื่อง 2.2 ชี้แจงประสานความเข้าใจโดยเสนอข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้ป่วยเข้าใจ-ยุติเรื่อง ปรับปรุงระบบเพิ่มจุดออกใบนัด 2.3. สอบสวนพบว่าศูนย์เปลไปส่งผู้ป่วย Admit ทำให้ ผู้รับบริการที่จะกลับบ้านรอนาน 2.4 ชี้แจงประสานความเข้าใจ เสนอแนวทางเยียวยาความ เสียหายจาก พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(ม41) ยุติ เรื่อง

ข้อร้องเรียนทั่วไป	แนวทางแก้ไข
2.5 ได้รับความเสียหายจากการจ่ายยามืด สอบสวนพบว่ายา ลักษณะคล้ายกันอยู่ใกล้กัน และ ความคลาดเคลื่อนในวิธีการ ปฏิบัติตามมาตรฐานของเจ้าหน้าที่	2.5 อธิบายให้ผู้ร้องเข้าใจถึงความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น เสนอแนวทางการ ดูแล รับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยพาไปตรวจกับแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้ ร้องยอมรับการช่วยเหลือและยุติเรื่อง
3. ระบบสิ่งแวดลอมและความปลอดภัย 3 เรื่อง 3.1 ห้องน้ำไม่สะอาด เนื่องจากเป็นวันวันฝนตก 3.2 ถนนริมรั้วภายในโรงพยาบาลชำรุด เนื่องจากทรุดของน้ำ เสาจะเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ 3.3 จุดทิ้งขยะไม่เหมาะสม ตรวจสอบพบบริเวณหน้า OPD เก่าเกิดจากความไม่เพียงพอ	3.1.ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ป่วย เพิ่มช่วงเวลาการทำความสะอาด-ยุติเรื่อง 3.2. ชี้แจงทำความเข้าใจ ดูแลรักษา จัดทำสัญญาณเตือน ระวังเหตุ 3.3 ทำหนังสือขอบคุณผู้แจ้ง เพิ่มจำนวนถังขยะ
4.กรณีเจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ 4.1 เจ้าหน้าที่ติด COVID -19 จำนวน 48 เรื่อง	4.1. ดูแลรักษาตามระบบส่งเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติกรณีบุคลากรได้รับความเสียหายจากการให้บริการตาม มาตรา18(4) และประกาศ สปสช.กระทรวงสาธารณสุข, เงินชดเชยประกัน COVID-19 ของกระทรวงฯและ โรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติปิดประเด็นข้อร้องเรียนต่อไป



(นางสมพิศ แจ่มเงิน)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก
อนุมัติ



(นายวิศิษฐ์ อภิสิริวิทยา)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก