

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสันติสุข

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันติสุข ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลสันติสุข มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใด รายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสันติสุข ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน - เรื่อง |
| ๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๒๐ ม.ค. ๖๘	- ญาติผู้ป่วยร้องเรียนว่าแพทย์ แสดงพฤติกรรม และ ใช้วาจาที่ไม่เหมาะสมในการตรวจรักษาผู้ป่วย โดยเฉพาะการกล่าวว่า “โรคนี้รักษาไม่หาย” โดยไม่ได้อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม และการใช้อารมณ์ในการสนทนาเรื่องการรักษาต่อเนื่อง	๑. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒. ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน ๓. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แก่ สสจ.น่าน	๑. มีการทบทวนแนวทางการสื่อสารเรื่องโรคเรื้อรังแก่ผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และลดความวิตกกังวล ๒. มีการปรับปรุงระบบการจัดการผู้ป่วยเพื่อลดความเร่งรีบในการตรวจรักษาและให้แพทย์มีเวลาเพียงพอในการสื่อสารกับผู้ป่วย ๓. มีการนำแนวทางการขอเวชระเบียนไปใช้ กรณีมีผู้ป่วยขอประวัติการรักษา
๒	๒๑ พ.ค. ๖๘	- ผู้เสียหายได้โพสต์เฟซบุ๊กเกี่ยวกับการร้องเรียนการให้บริการของแพทย์ เกี่ยวกับการตรวจรักษา ไม่ควรซักประวัติผู้ป่วยเพียงอย่างเดียว ควรตรวจร่างกายร่วมด้วย	๑. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลสันติสุข ลงพื้นที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้เสียหาย ๒. แจ้งแพทย์ผู้ถูกร้องเรียน ถึงข้อร้องเรียนตามโพสต์ และแจ้งข้อแนะนำจากผู้ร้องเรียน ให้แพทย์ผู้ถูกร้องเรียนทราบ แพทย์รับทราบและจะปรับปรุงการให้บริการการตรวจผู้ป่วยให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น ๓. ประสานติดตามผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ขอความร่วมมือผู้ร้องเรียน ลบโพสต์ในเฟซบุ๊ก ผู้ร้องเรียนยินดีลบโพสต์ดังกล่าว ๔. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แก่ สสจ.น่าน	๑. มีการทบทวนแนวทางเกี่ยวกับการตรวจรักษาผู้ป่วยให้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น ๒. มีการทบทวนแนวทางการสื่อสารเรื่องโรคกับผู้ป่วย

แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสาวศุภพร ไชยคำ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รองประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ