



# รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ไตรมาสที่ ๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน**  
**การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗**  
**ไตรมาสที่ ๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ – สิงหาคม ๒๕๖๗)**

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ ช้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อ ร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๘	
๒	การร้องเรียนกระบวนการรักษา	-	
๓	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	
๔	การร้องเรียนอื่นๆ	๕	
<b>รวม</b>		<b>๑๓</b>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

ลำดับ ที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	๑ เม.ย.๖๗	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง เรื่อง จุดซั๊กประวัติบริการแย่มาก “วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๕.๓๐ น.ได้ไปโรงพยาบาลและได้ไปจุดซั๊กประวัติหมายเลข ๓ พี่ผู้หญิงผมสั้น สอบถามอาการกำลังจะเริ่มบอกได้นิดหน่อย พี่ผู้หญิงคนนี้ไม่มีมารยาทพูดแทรกตลอด และพูดจาเร็วน้ำเสียงไม่ดีจนฉันไม่สามารถเล่าต่อได้ และพี่เขาได้สรุปตัดจบโดยการให้กลับบ้านไม่ได้เจอหมออะไรเลย ไม่ทราบว่าจะทำไมยังมีคนประเภทนี้ทำงานบริการแบบนี้หรือคะ ไร้มารยาทมากหรือว่าโดนบังคับมาทำงาน สรุปวันนี้ต้องกลับบ้านไม่ได้เจอแพทย์ซ้ำๆ ก็เป็นข้าราชการเหมือนกันยังไม่เคยทำกริยาแบบนี้ใส่คนอื่นช่วยตรวจสอบ หรือตักเตือนให้ด้วย เพราะถ้ามันเป็นเรื่องขึ้นมาฉันจะไม่สนุก ผากไว้ด้วย หวังว่าความเห็นนี้ไม่ใช่ความเห็นลอยๆ ให้เจ้าตัวได้รับผลจากการกระทำด้วยค่ะ ออย่าปล่อยผ่าน” ๐๙๕๑๕๗๗๕๔๐	ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าผู้ป่วยนอก และประสานงานกับรองผู้อำนวยการฝ่ายพยาบาล หัวหน้าได้มีการตักเตือนเจ้าหน้าที่ท่านดังกล่าว และขอโทษผู้ร้องเรียนแล้ว	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๒	๓๐เม.ย.๖๗	ร้องเรียนผ่านระบบให้บริการล่าช้า เรียกคิวข้าม ไม่มีพนักงานมารับกรณีคนไข้มาฉุกเฉิน เจ็บขา ต้องเดินไปถามว่ามีเปลให้นั่งมัย พยาบาลโต๊ะซั๊กประวัติเรียกคิวข้ามไปมาจากคิว ๙๗ ไป ๑๐๗ และเรียกเข้าห้องตรวจซ้ำปัทมา ไชยชนะ ๐๙๒๕๖๔๗๙๑๔	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

<p>๓</p>	<p>๖ พ.ค.๖๗</p>	<p>ร้องเรียนผ่านสายตรงผู้บริหารโรงพยาบาลระนอง เรื่อง                  พยาบาลหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม เนื่องจากพยาบาลพูดจาไม่ให้                  เกียรติคนเฝ้าและใช้วาจาเสียงดังโดยที่ตัวพยาบาลไม่เห็นว่าเป็น                  เด็ก ๕ เดือน งอแงกว่าจะได้นอนก็ ๓-๔ ชม ส่วนคนเฝ้ากว่าจะ                  ได้นอนก็เที่ยงคืนกว่า บวกกับคนเฝ้ามีโรคประจำตัวคือโรค                  ซึมเศร้าต้องทานยาทุกวัน มีการต่อว่าคนเฝ้าว่าเอาแต่หลับ ไม่                  สนใจลูก แต่คนเฝ้าใช้ในห้องนี้เห็นว่าเป็นเด็กงอแงจริง ๆ และคน                  เฝ้าก็นอนน้อยมาก พยาบาลส่วนใหญ่น่ารักและพูดจาดี เว้นแต่                  นางสุภาวรรณ แสงนวล ควรให้เกียรติคนเฝ้าและคนเฝ้าผู้จาให้                  นำฟัง</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ                  ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งมีรายละเอียด                  ดังต่อไปนี้                  ข้าพเจ้านางสาวสุภาวรรณ แสงนวล                  ปฏิบัติงานตึกกุมารเวชกรรมและทารก                  วิกฤติ ตามที่ได้มีญาติผู้ป่วยมีโรค                  ประจำตัว คือ โรคซึมเศร้า ร้องเรียน                  พยาบาล คือข้าพเจ้าที่พูดจาไม่ให้เกียรติ                  คนเฝ้าใช้และใช้วาจาเสียงดังรวมทั้งมีการ                  ต่อว่าคนเฝ้าใช้เอาแต่หาก็ไม่สนใจลูก                  ข้าพเจ้าขอชี้แจงว่า ข้าพเจ้าเสียงดัง ฟังชัด                  และตรง เหตุการณ์ประมาณเวลา ๐๖.๑๕                  น. ได้บอกญาติผู้ป่วยทุกเตียงว่า “เดี๋ยว                  ญาติเก็บที่นอนด้วยนะคะ จะมีคนงานมา                  ทำความสะอาดในช่วงเช้า” แต่ได้บอกญาติ                  ผู้ป่วยทุกเตียงไม่ใช่เฉพาะเตียงนี้ และได้                  เดินตรวจความเรียบร้อยของผู้ป่วย ช่วย                  เปลี่ยนผ้าปูที่ตูกสปรก จากนั้นเดินไปเตียง                  ญาติผู้ป่วยที่ร้องเรียน เตียงดูเลอะสกปรก                  เป็นคราบบนเตียงและรอบเตียงที่มีของ                  มากมาย ขวดนมที่กินแล้วไม่ล้าง ขยะที่ใช้                  แล้ววางไว้เยอะแยะนำบอกญาติให้เก็บ                  ของที่ไม่จำเป็นให้นำกลับบ้าน การพูดจาที่                  ใช้คำพูดตรง ๆ ตามความเป็นจริงอาจจะ</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ                  โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ                  ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ                  ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
----------	-----------------	---	--	---	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

			<p>กระทบกระเทือนจิตใจผู้ป่วยที่เป็นโรคซึมเศร้า แต่จุดประสงค์หวังดีให้บริการคนไข้ปลอดภัยที่มานอนด้วยโรคมือเท้าปาก และได้สอนการกินยาป้อนยาเด็ก ๕ เดือน อย่างถูกวิธี ญาติผู้ป่วยจับเด็กนอนราบกดหน้าใช้ Syring ดันยาอย่างรวดเร็ว เด็กสำลัก เลยบอกว่าต้องยกหัวสูงเวลากินนมหรือยา ญาติผู้ป่วยมองหน้าตาแข็งใส่พยาบาล ประมาณ ๐๗.๐๐ น.ข้าพเจ้าเดินตรวจเยี่ยมอีกครั้ง ได้ถามอาการลูกกินนมได้ไหม ญาติตอบกินไม่ได้ทั้งคืนเลยบอกคนเฝ้าว่า เมื่อคืนน้อง (ผู้ป่วย) หลับทั้งคืนและญาติด้วย เดี่ยวต้องให้กินนมก่อนจะได้รู้ว่ากินได้ไหม ถ้ากินไม่ได้จะมาป้อนให้ แต่ญาติผู้ป่วยเข้าใจว่า พยาบาลพูดว่าเอาแต่หลับไม่สนใจลูก เพราะก่อนหน้านี้มีการส่งเวรว่าญาติผู้ป่วยบอกว่ากินไม่ได้ แต่พอพยาบาลไปป้อนกินหมดซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริง</p> <p>ทั้งนี้ นางสาวรัชฎาภรณ์ ไทรงาม ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ปฏิบัติราชการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม กลุ่มการพยาบาล ขอเรียนชี้แจงกรณีดังกล่าว</p>	
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

			<p>ดังนี้ ผู้ป่วยเป็นเด็กหญิง HN ๔๐๗๑๐๘ AN ๖๗๐๐๐๕๔๘๕ อายุ ๕ เดือน การวินิจฉัยโรค มือเท้าปาก แพทย์พิจารณาต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลเนื่องจากกินนม กินน้ำไม่ได้ ต้องให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำและให้ยาปฏิชีวนะฉีดเข้าเส้นเลือด ผู้ป่วยมา Admit วันที่ ๑ พ.ค. ๖๗ เหตุการณ์ร้องเรียนเกิดวันที่ ๕ พ.ค. ๖๗ เวรตึก เวลา ๐๖.๑๕ น.พยาบาลได้แจ้งญาติทุกเตียง ด้วยคำพูดว่า “เดี๋ยวญาติเก็บที่นอนด้วยนะคะ จะมีคนงานมาทำความสะอาดช่วงเช้า” หลังจากแจ้งญาติทราบ พยาบาลได้เดินไปตรวจสอบความเรียบร้อย พบว่าญาติเตียงนี้ยังไม่ได้เก็บ ดูแล้วไม่สะอาดเนื่องจากมีของจำนวนมาก มีขยะที่ใช้แล้ว พยาบาลจึงบอกเป็นครั้งที่ ๒ แต่คงใช้น้ำเสียงที่ดังและเจาะจงที่เตียงนี้ ทำให้ญาติไม่พึงพอใจ และเวลา ๐๗.๐๐ น.พยาบาลได้เข้าไปถามอาการเกี่ยวกับการกินนม ญาติบอกกินไม่ได้เด็กหลับทั้งคืน พยาบาลพูดว่าหลับไม่สนใจลูก ซึ่งเป็นคำพูดที่กระทบกระเทือนจิตใจเป็นครั้งที่ ๒ จึงทำ</p>		
--	--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

			<p>ให้เกิดความไม่พอใจ จึงได้ร้องเรียนผ่านไลน์ในวันที่ ๖ พ.ค.๖๗</p> <p>หลังรับทราบข้อร้องเรียน ข้าพเจ้าในฐานะรักษากรห้วหน้าหอจึงได้โทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลรายละเอียดจากญาติและขอโทษแทนพยาบาลคนดังกล่าว และได้เรียกพยาบาลที่โดนร้องเรียนมาพูดคนเพื่อถามข้อเท็จจริงและให้เขียนบันทึกข้อความรายงาน ซึ่งจากการรับฟังทั้ง ๒ ฝ่าย รับทราบเหตุการณ์ปัญหาการพูดจาของพยาบาลที่เป็นคนลักษณะพูดตรง มีความประสงค์ดี เพื่อความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่อยู่ แต่อาจใช้น้ำเสียงที่ดัง หรือสีหน้าที่ทำให้อาญาติคิดมากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หลังพูดคุยทำความเข้าใจและตักเตือนผู้ที่โดนร้องเรียนแล้ว</p>		
๔	๗ พ.ค.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ จากญาติของผู้ป่วย เรื่องสิทธิการรักษาของผู้ป่วยติดคัดลยกรรมชาย ราย นายสาคร มั่นคง HN ๐๐๔๑๙๐๐๐ AN ๖๗๐๐๐๕๖๓๕ ว่า “ถ้าไม่มีเงินก็จะไม่รักษาคนไข้ใหม่” ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ ซึ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ป่วยไม่มี พรบ.จึงมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นและผู้ป่วยเองไม่มีเงิน</p>	<p>กลุ่มการพยาบาล ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ขอเรียนชี้แจงว่ากรณีดังกล่าว นายสาคร มั่นคง เป็นผู้ป่วยมานอนพักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยคัดลยกรรมชาย และในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์ และรถจักรยานยนต์ของผู้ป่วยไม่มี พรบ. ทาง</p>		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

		<p>เพียงพอในการรักษา จึงได้ร้องเรียนมายังงานนิติการและขอให้ทางโรงพยาบาลช่วยตรวจสอบสิทธิการรักษาให้แก่ผู้ป่วย</p>	<p>เจ้าหน้าที่ของตึกผู้ป่วยศัลยกรรมชายได้ติดต่อประสานงานกับห้องหลักประกันสุขภาพและได้ตรวจสอบสิทธิของผู้ป่วยแล้ว และได้เบิกจ่ายในกองทุนแทนให้แก่ผู้ป่วยทางโรงพยาบาลระนองได้มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระพยาบาลในการส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาแล้ว และได้ชี้แจงรายละเอียดให้ญาติผู้ป่วยและผู้รับทราบถึงข้อดี/ข้อเสียในการส่งต่อผู้ป่วยไปรักษา และในการส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาที่โรงพยาบาลวชิระพยาบาลจะมีค่าใช้จ่ายส่วนต่างที่เกิดขึ้นประมาณ ๓๐,๐๐๐ บาท ซึ่งญาติผู้ป่วยและผู้ป่วยจะต้องออกค่าใช้จ่ายส่วนเกินที่เกิดขึ้นเอง หากญาติผู้ป่วยและผู้ป่วยมีความประสงค์จะไปรักษาต่อ ทางโรงพยาบาลระนองยินดีจะส่งตัวผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลวชิระพยาบาล</p>		
๕	๑๔ พ.ค.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง แจ้งเรื่อง ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณี นายกฤติน มีวุฒิสม หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาระบบบริการสุขภาพและสนับสนุนบริการสุขภาพ โรงพยาบาลระนองใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่มิ</p>	<p>ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วโรงพยาบาลระนองขอเรียนว่า จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงในการร้องเรียน นั้น การย้ายตำแหน่งของบุคลากรทั้งสามรายดังกล่าวข้างต้น เป็น</p>		



สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

		<p>ขอ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับภรรยาและพวกพ้องในการปฏิบัติงาน</p>	<p>การย้ายตามความประสงค์ของบุคคลผู้ขอ ย้ายกลุ่มงานและเป็นความประสงค์ของกลุ่มภารกิจปฐมภูมิ และหัวหน้างานอาชีพเวชกรรมในการอนุญาตและสนับสนุนงานให้มาช่วยงานด้านชีวะภิบาลของโรงพยาบาลระนอง จึงได้นำเรื่องดังกล่าวเข้าพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริหารบุคคล (HRM) ครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗ ได้มีมติอนุมัติให้บุคลากรทั้งสามรายย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ชีวะภิบาล โรงพยาบาลระนอง ซึ่งการดำเนินการโยกย้ายบุคคลดังกล่าวทั้งสามรายนั้นเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่จะต้องดำเนินการในต้นชีวะภิบาล ซึ่งโรงพยาบาลระนองได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนเป็นหลัก จึงได้ดำเนินการโยกย้ายบุคคลดังกล่าวทั้งสามรายมาปฏิบัติงานด้านงานชีวะภิบาล ซึ่งจะเป็นการบริการเชิงรุกเพื่อเข้าถึงผู้ป่วยมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบ</p>		
--	--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

๖	๑๙ พ.ค.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง แพทย์มาไม่ตรงเวลา ๐๙:๓๐ น. แล้วแพทย์ยังไม่เข้าตรวจสักคน แพทย์ควรเข้าตรวจให้ตรงเวลา</p> <p>โทร ๐๙๕ - ๖๒๑๐๕๑๘</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
๗	๒๙ พ.ค.๖๗ (๑๐ เม.ย.๖๗)	<p>กลุ่มการพยาบาลรายงานพฤติกรรมของนายวรเชษฐ์ พัสตร หลังจากที่ถูกกลโกงจากการตั้งคณะกรรมการสอบสวน เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๖๗ และมีคำสั่งให้ลงโทษตัดเงินเดือนร้อยละ ๔ เป็นเวลา ๓ เดือน และให้ปฏิบัติงานเวรเข้าจนกว่าจะมีพฤติกรรมดีขึ้น แต่ยังพบว่านายวรเชษฐ์ พัสตร ยังมีพฤติกรรมดังนี้</p> <p>๑. กลุ่มการพยาบาลรับรายงานจากพยาบาลเวรตรวจการที่ปฏิบัติงานในวันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๗ นายวรเชษฐ์ พัสตร พนักงานเปล ไม่ขึ้นปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับหมาย ซึ่งในตารางเวรได้มอบหมายให้ปฏิบัติงานเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. และพยาบาลเวรตรวจการ ได้ให้พนักงานเปลที่ร่วมงานและหัวหน้างานเปลติดต่อเพื่อให้เพื่อมาปฏิบัติงาน แต่นายวรเชษฐ์ พัสตร ปฏิเสธมาปฏิบัติงานในวันดังกล่าว</p> <p>๒. นายวรเชษฐ์ พัสตร ได้ลาป่วยเมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗ ทางหัวหน้างานให้บันทึกการลาในระบบ ERP แต่ไม่ยอมปฏิบัติตามจนถึงปัจจุบันยังไม่มีผลการลาในระบบ</p> <p>๓. กลุ่มการพยาบาลรับรายงานจากพยาบาลเวรตรวจการที่ปฏิบัติงานในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๗ ว่าญาติผู้ป่วยไม่</p>	<p>ตั้งคณะกรรมการสอบสวน</p>		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

		<p>พึงพอใจพฤติกรรมบริการของนายวรเชษฐ์ พัสตร พนักงานแปล และมีการโต้เถียงกับญาติผู้ป่วย</p> <p>๔. ได้รับรายงานจากเพื่อนร่วมงาน ว่า นายวรเชษฐ์ พัสตร พนักงานแปล มีพฤติกรรมเหมือนเดิม คือ ขณะปฏิบัติงานนั่งหลับ เล่นโทรศัพท์ หรือบางครั้งหายไปโดยไม่แจ้งขณะปฏิบัติงาน</p>			
๘	๒๖ มิ.ย.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง โดนเลื่อนนัดมาจะครึ่งปีละครั้ง หมอไม่ว่าง</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
๙	๒๗ มิ.ย.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง การทำงานของพยาบาล หรือผู้ช่วยพยาบาลหน้าห้องแพทย์ วันที่ ๒๖ มิ.ย.๖๗ คุณแม่อายุ ๘๐ แล้วเดินทางไปพบแพทย์ตามนัดกับพี่สาว ถึงโรงพยาบาลตั้งแต่ประมาณ ๐๗:๐๐ ได้รับบัตรคิวประมาณที่ ๙ แต่ไม่ได้รับการตรวจ จะให้ตรวจกับแพทย์ท่านอื่น (แล้วคนไข้จะมีหมอที่ดูแล Case ประจำเพื่ออะไร) เนื่องจากมีการแทรกคิวจากการทำงานของพยาบาลหน้าห้อง โทรเรียกญาติตัวเองมา แล้วแทรกคิว เนื่องจากแพทย์อยู่ได้เพียงประมาณ ๑ ชม ซึ่งติดธุระสำคัญ (ไม่ใช่ความผิดของแพทย์) ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่สมควรอย่างยิ่งคนอื่นมาเร็วมารับบัตรคิว มานั่งรอแพทย์เป็นชั่วโมง และเป็นคิวหมอตตามนัดด้วย ควรดูแลการปฏิบัติของพยาบาล หรือผู้ช่วยพยาบาลให้มีความเที่ยงธรรม และซื้อตรงมากกว่านี้</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

๑๐	๓ ก.ค.๖๗	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง เจ้าหน้าที่คลินิกพิเศษ เฉพาะทาง พุดส่งเสียงดังและคุยเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงาน คุณสุภาพร ๐๖๒๒๐๓๐๑๙๕ tubtimzaza๑๗@gmail.com	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๑	๒๓ ก.ค.๖๗	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง การบริการของ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์รับลูกค้าของราชวดีสปา ดิฉันเป็น ลูกค้าเดิมของสปามานานแล้ว และได้แนะนำให้เพื่อนคนอื่นๆ มากมาย แต่ในวันที่ ๒๐ ก.ค.๒๕๖๗ ได้พาเพื่อนมาขนาดจำนวน ๑๔ คน และได้มีการจองล่วงหน้ามาหลายวันแล้ว และในวันที่ ที่มาใช้บริการ ๒๐ ก.ค.๖๗ เวลา ๑๔.๕๐ น. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า จัดคิวมั่วคนที่รับคิวแล้ว กำลังจะเดินไปล้างเท้าและเปลี่ยน เสื้อผ้า แต่เจ้าหน้าที่จำลูกค้าไม่ได้คิวว่าเป็นคนที่ไม่ได้จองไว้ เรียกกลับมาและคืนเงินให้โดยพูดจาดูน่าเสียดายไม่ไพเราะ ไม่น่า ฟัง ซึ่งจริงๆแล้วเป็นลูกค้าในกลุ่มที่จองมา ๑๔ คน ทำให้ ข้าพเจ้าไม่พอใจเป็นอย่างมาก คนที่จองซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ถามอ้างว่าพี่เค้าไม่ได้ให้บัตรมา ซึ่งเค้าให้มาตั้งแต่ตอนแรกแล้ว เข้าใจผิดแล้วมาขอโทษ กล่าวคำขอโทษโดยไม่มองหน้าลูกค้า ข้าพเจ้าเสียความรู้สึกเป็นอย่างมาก กับการมาใช้บริการครั้ง แรก แล้วไม่คิดจะมาใช้บริการอีก	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๒	๗ ส.ค.๖๗	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง ห้องคลินิกพิเศษ อายุรกรรม คนไข้คนแก่เยอะมาก แพทย์ ๑ คน มา ๐๗.๐๐ น. ได้กลับบ่าย ๑๖.๐๐ น. ทำงานช้ำมากห้องนี้มีแต่คนอายุเยอะ น่าจะทำงานให้เร็วหน่อย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อ ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

๑๓	๑๘ ส.ค.๖๗	<p>ร้องเรียนพยาบาลและผู้ช่วยคนไข้เรื่องการบริการ ร้องเรียนพยาบาลและผู้ช่วยคนไข้เรื่องการบริการ ดิฉันเป็นคนต่างจังหวัดไม่มีญาติที่นี่ ซึ่งได้เป็นลมและมีคนพาส่งโรงพยาบาล และได้แอดมิท ซึ่งพอดิฉันรู้สึกดีขึ้น หิวข้าวมากเพราะตั้งแต่เข้ายังไม่ได้กินอะไรเลย ตอนขึ้นแอดมิทบนเตียงก็ประมาณ ๑๗.๐๐ น.กว่าแล้ว ซึ่งดิฉันไม่มีญาติมาเฝ้า และได้ถามผู้ช่วยเสื้อเหลืองไปว่า ขอลงไปซื้อข้าวเซเว่นได้หรือไม่เพราะหิวมาก ผู้ชายหันไปถามพยาบาล พยาบาลพูดตอบด้วยสีหน้าไม่พอใจว่าไม่ได้ และดิฉันพูดต่อว่าหิวข้าวมากยังไม่ได้กินอะไรเลย ทำไงได้บ้าง พยาบาลตอบด้วยคำตอบเปตรมากกว่า “สั่งมาซิ ฝากซื้อใคร โทรให้ใครเอามาให้ซิ” ซึ่งบอกไปแล้วไม่ใช่คนที่นี่เป็นคนสงขลา ไม่มีญาติและไม่รู้จักอะไรใครเลย พยาบาลซักสีหน้าด้วยความไม่พอใจ และไม่มีการช่วยเหลืออะไรคนไข้เลย เวลาผ่านไปสักพัก ดิฉันหิวเลยลงมาซื้อข้าวที่เซเว่น เพราะไม่สามารถขอความช่วยเหลือใครได้ ผู้ช่วยพยาบาลตามลงมาถึงเซเว่น พูดด้วยน้ำเสียงและสีหน้าที่เหี้ยมมาก..ดิฉันตอบกลับไปดีๆหิวคะ ตั้งแต่เข้าไม่ได้กินอะไรเลย จะเป็นลมอีกรอบละ ผู้ช่วยคนไข้ทำหน้าที่ไม่พอใจอย่างมาก ซึ่งดิฉันเข้าใจว่าเป็นกฎทางโรงพยาบาล แต่การให้การช่วยคนไข้คุณต้องมีการจัดการได้ เพราะญาติก็ไม่มี อีกครั้งนึงดิฉันเดินออกมาหน้าประตูเพื่อจะขอยืมสายชาร์จญาติคนอื่นๆที่อยู่ด้านนอก พยาบาลและผู้ช่วยอีกคนตามมาด่าว่าอีก ออกมาทำไม จะแจ้งตำรวจละนะ คนไข้ครั้งที่ ๒ ละนะ ไม่รู้เรื่องหรือ แล้วแค่ออกมาขอยืมสายชาร์จเพียงเท่านั้น เพราะดิฉันต้องติดต่อญาติ พยาบาลพูดด้วยน้ำเสียงหมาไม่แตก</p>	<p>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข</p>	<p>ปรับปรุงพัฒนาให้บริการ โรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
----	-----------	---	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

	<p>และทำสีหน้าเหี้ยมมาก เราคนไข้ก็ผิดส่วนนี้ไม่ใช่ไม่ผิด แต่บุคลากรของโรงพยาบาลควรมีจรรยาบรรณให้การพูดทำหน้าตาให้มันดีบ้าง ควรอบรมบุคลากรที่มีมารยาทต่ำๆ บ้างนะคะ ได้ยินชื่อเสียงมานานว่าโรงพยาบาลเหมือนโรงฆ่าสัตว์ มาเจอกับตัววันนี้บอกเลยว่าบริการได้เหี้ยมมาก ถ้าไม่เต็มใจจะมาทำงานเกี่ยวกับงานบริการแบบนี้ สมควรลาออกไปอยู่บ้าน และเอามารยาทต่ำๆ ของบุคลากรไปใช้กับคนในครอบครัวตัวเอง ไม่ใช่เอามาใช้กับคนไข้</p> <p>สุภมาส พุฒพรม ๐๖๑-๓๐๙๕๒๑๙ supamat๗๘๕@gmail.com</p>		
--	--	--	--

## ๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพพิตรกรรมกรให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งดีที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรณีมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง การร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

**ช่องทางที่ ๑** ทำหนังสือถึงโรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

**ช่องทางที่ ๒** ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง หรือ โทร ๐๗๗-๘๑๒๖๓๐-๓ ในเวล่ำทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น

**ช่องทางที่ ๔** ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

**ช่องทางที่ ๕** จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ โรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็น เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘

มีกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและ รวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือ เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. ปัญหาอุปสรรค

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

### ๔. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๔.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม