



# รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘)

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน**  
**การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘**  
**ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘)**

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๓	
๒	การร้องเรียนกระบวนการรักษา	๑	
๓	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	
๔	การร้องเรียนอื่นๆ	๙	
<b>รวม</b>		<b>๑๓</b>	

## ๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

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

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ 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 ในเวลาทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น

**ช่องทางที่ ๔** ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

**ช่องทางที่ ๕** จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. ปัญหาอุปสรรค

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรมและจริยธรรมค่อนข้างน้อย

### ๔. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อยแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๔.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

ลำดับ ที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	๑๗ ต.ค.๖๗ (๑๙ ก.ย. ๖๗)	ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๐๙.๐๐ น. ความว่า “ข้าพเจ้าได้ไปตรวจ ATK ที่ลานแดง จากนั้นเจ้าหน้าที่ฝั่งลานแดงให้นำสารคัดหลั่งมาให้ห้องเจาะเลือดเบอร์ ๑๓ เพื่อหยดน้ำยาและบันทึกข้อมูลในระบบ” “จะทำเพื่ออะไร ทำไมไม่ One Stop Service ที่ลานแดง ทำไมต้องผู้ป่วยถือสารคัดหลั่งเดินข้ามฝากมาที่ห้องเบอร์ ๑๓ ซึ่งผู้ป่วยเรียวแรงแทบจะไม่มี แล้วมีความจำเป็นที่จะต้องมาบันทึกหยดน้ำยาตรงห้องเบอร์ ๑๓” ฝากให้ผู้บริหารได้คิดเรื่องการให้บริการประชาชนแค่นี้ยังผิดพลาด	<u>กลุ่มงานอาชีพเวชกรรม</u> โดยหัวหน้ากลุ่มงาน ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๒๕ น. มีผู้รับบริการชาวไทย เพศหญิง อายุ ๕๓ ปี ได้มาติดต่อขอตรวจคัดกรอง COVID-๑๙ ด้วยวิธี ATK ทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมได้ทำการเก็บสิ่งส่งตรวจ (SWAB) ให้และนำ tube และ strip ใส่ถุง bio Hazard ไปให้ผู้บริการและแจ้งว่าให้นำไปให้ห้องเบอร์ ๑๓ เพื่อหยดน้ำยาและลงผล ผู้บริการแจ้งว่าสามารถตรวจตรงนี้ได้เลยไหมจะได้รู้ผล ทางกลุ่มงานแจ้งไปว่า ถ้าหยดน้ำยาตรงนี้เลยที่ห้องเบอร์ ๑๓ จะไม่สามารถลงในระบบ HosXP ได้ แล้วผู้บริการก็ได้ทำการชำระเงินค่าบริการและนำอุปกรณ์ไปให้ห้องแล็บเพื่อทำการวิเคราะห์ผล หลังจากนั้นทางเจ้าหน้าที่ห้องแล็บได้โทรศัพท์มาซึ่งเป็นผู้ชายไม่ทราบชื่อสอบถามว่าอธิบายผู้บริการยังงั้นคนไข้มาโวยวาย ทางงานอาชีพเวชกรรมจึง		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

			<p>ตอบไปว่าแนะนำให้คนไข้เอาอุปกรณ์ไปส่งห้องเบอร์ ๑๓ และรอผลคนจะขอน้ำยาเองที่ลานแดง ถ้าหยดน้ำยาเองที่ห้องเบอร์ ๑๓ จะไม่สามารถลงผลในระบบได้ ซึ่งทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมได้ทวนถามกลับไปทางห้องแลปแล้วว่า ทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมได้ทำผิดแนวทางปฏิบัติหรือไม่ ทางห้องแลปแจ้งว่าไม่ผิด ซึ่งคนไข้ น่าจะอ่อนเพลีย</p> <p>จากกรณีดังกล่าว มีผู้มารับบริการตรวจ ATK หรือขอตรวจโควิดที่ walk in มาที่ฝั่งลานแดงหรือส่งมาจากคลินิกหมอครอบครัวหรือประชาสัมพันธ์แนะนำมาทางกลุ่มงานอาชีพเวชกรรม สามารถทำให้เบ็ดเสร็จ (One stop service) เปิดประวัติ swab ลงผลในระบบ จ่ายใบรับรองผลการตรวจแบบเบ็ดเสร็จโดยที่ผู้มารับบริการไม่ต้องเดินไป ณ จุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเลย ซึ่งทางกลุ่มงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ แบบเบ็ดเสร็จมาโดยตลอด แต่กรณีที่ถูกร้องเรียนครั้งนี้ เนื่องจากห้องแลปเปลี่ยนระบบการลงผลตรวจ ATK ใหม่ ส่งผลให้งานอาชีพเวชกรรมไม่สามารถลงผลการ</p>		
--	--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

			<p>ตรวจได้ด้วยตนเองและทางห้องแลปให้ งานอาชีวเวชกรรมนำ tube ที่ swab แล้ว ไปให้ห้องแลปวิเคราะห์ผลและห้องแลป จะส่งผลการตรวจให้ ซึ่งกรณีนี้ ทางกลุ่ม อาชีวเวชกรรมเคยสอบถามไปยังห้องแลป แล้วว่าทำไมไม่ให้งานอาชีวเวชกรรมทำ การตรวจเลยแล้วแจ้งผลไปที่ห้องแลป ไม่ได้เห็นผลด้วยตนเอง ไม่สามารถลงผลที่ อาชีวเวชกรรมวิเคราะห์ ได้ และทางอาชีว เวชกรรมก็เสนออีกว่าทำไมห้องแลปไม่ทำ การ swab เองในกรณีที่แพทย์ฝั่งผู้ป่วย เป็นผู้สั่งซึ่งผู้มารับบริการจะได้ไม่ต้องเดิน ข้ามถนนมาฝั่งลานแดง ก็ไม่ได้รับคำตอบ แต่อย่างใด</p> <p><u>แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ</u> : ให้ห้อง แลปเป็นผู้เก็บสิ่งส่งตรวจเองไม่ต้องส่ง ผู้รับบริการยังฝั่งลานแดงเพื่อความสะดวก ของผู้มารับบริการ ไม่ต้องเดินหลายจุด และทางอาชีวเวชกรรมจะตรวจให้ในส่วน ที่ walk in มาและตรวจแบบเบ็ดเสร็จ ตามเดิมโดยให้ห้องแลปเปิดระบบให้</p> <p><u>กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิ</u> <u>วิทยาคลินิก</u> เรียนชี้แจงดังนี้</p>	
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

			<p>๑. ตามข้อตกลง แนวทางการส่งตรวจหาเชื้อไวรัสก่อโรกระบบทางเดินหายใจ (ATK, Influenza) แพทย์ผู้ส่งตรวจจะเป็นผู้เก็บตัวอย่างคนไข้ เพื่อส่งให้ทางห้องปฏิบัติการทำการตรวจวิเคราะห์และลงผลในระบบ ทั้งนี้ ในการเก็บตัวอย่างขึ้นอยู่กับแพทย์ผู้ส่งว่าจะเป็นผู้เก็บตัวอย่างเองหรือมอบหมายให้ใครเป็นคนเก็บตัวอย่างให้ผู้ป่วย หรือให้ผู้ป่วยเก็บตัวอย่างเอง โดยทางห้องปฏิบัติการจะให้หน่วยเก็บตัวอย่างมารับชุดจัดเก็บตัวอย่างไปเก็บตัวอย่าง และนำตัวอย่างมาส่งตรวจที่ห้องปฏิบัติการ ดังนั้นห้องปฏิบัติการจึงรับผิดชอบในส่วนรับตัวอย่างตรวจวิเคราะห์และลงผลในระบบเท่านั้น</p> <p>๒. จากการประชุมกับองค์กรแพทย์ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธานในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ผู้อำนวยการมีคำสั่งให้ยกเลิกการตรวจ ATK ให้ตรวจเฉพาะผู้ป่วยรีเฟอร์ที่ปลายทางต้องการผลตรวจเท่านั้น</p> <p>๓. กรณีที่กลุ่มงานอาชีพเวชกรรมต้องการตรวจและลงผลตรวจเอง เสนอให้บันทึกในช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ในส่วนของ</p>		
--	--	--	---	--	--



สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

			ห้องปฏิบัติการ เพราะหากมีการสั่งตรวจจากหน้าส่งแลป นักเทคนิคการแพทย์จะเป็นผู้ตรวจและลงผลในระบบ ตามมาตรฐานวิชาชีพ หากนักเทคนิคการแพทย์ไม่ได้ตรวจหรือควบคุมการตรวจเอง จะไม่สามารถลงชื่อเป็นผู้ออกผลและรับรองผลการตรวจให้ได้		
๒	๙ ต.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๐.๓๐ น. ความว่า “พยาบาลห้องล้างแผล นางละมัย ดอกไม้ ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยท่าทางและคำพูดที่ไม่ดีกับคนไข้เกือบทุกครั้งที่ใช้บริการ ผากถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองและผู้บริหารช่วยปรับปรุงแก้ไข แต่ถ้าอยากอยู่สบาย ๆ ควรลาออกอยู่บ้าน Service Mind ควรมีอย่างมาก”	กลุ่มการพยาบาล โดยหัวหน้าผู้ป่วยนอกได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการที่ห้องปฐมพยาบาลมีจำนวนมาก พยาบาลต้องเร่งให้บริการจึงไม่มีเวลาให้ ข้อมูลหรือสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการและในกรณีที่เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดหรือสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพจะปรับปรุงพฤติกรรมบริการด้วยท่าทีที่สุภาพขึ้น	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓	๑๐ ต.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านข้อความเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๕๓ น. โดยผู้ใช้เฟซบุ๊กชื่อ ความว่า “ทำไมวันนี้งานบริการแย่มากๆ ในรอบ ๑๐ ปี ตรวจเลือด งดน้ำ งดอาหารมาแล้ว ปล่อยให้ผู้ป่วยสูงอายุรอนานเกินไป โดยเฉพาะคนจัดคิว จัดคิวอย่างไร”	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก/กายวิภาค จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ในวันที่มีการร้องเรียนมีผู้ป่วยมารับบริการงานเจาะเลือดจำนวนมาก เนื่องจากต้นปีงบประมาณ จะมีรายการนัดตรวจพิเศษเพิ่มเติมประจำปีหลายกลุ่ม เช่น เบาหวาน	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

			<p>ความดัน เรื้อรัง และรายการตรวจสุขภาพประจำปีราชการ</p> <p><u>วิเคราะห์สาเหตุความไม่พึงพอใจ</u></p> <p>๑. มีผู้ป่วยจำนวนมากทำให้ระยะเวลารอคอยนานขึ้น</p> <p>๒. ผู้มารับบริการมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเรื่องงานจัดคิว การจัดคิวมีการแยกคิวด่วนและคิวทั่วไป คิวด่วนได้แก่ ผู้สูงอายุ เพลนอน เพลนั่ง ในวันเกิดเหตุมีคิวด่วนจำนวนมาก</p> <p><u>แนวทางดำเนินการแก้ไข</u></p> <p>๑. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำเรื่องขั้นตอนการเข้ารับบริการ</p> <p>๒. ประสานงานกลุ่มคลินิกที่เกี่ยวข้องในการออกใบนัดผู้ป่วยมาเจาะเลือดไม่ให้กระจุกตัวเฉพาะปีงบประมาณ</p>		
๔	๑๑ ต.ค.๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๒๔ น. ความว่า “ขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ” ดังนี้</p> <p>๑. การเข้าแถววัดความดัน (มีเครื่องเดียวเข้าแถวยาวมากกว่าจะได้วัดรอประมาณชั่วโมงครึ่ง)</p>	<p>กลุ่มการพยาบาล โดยหัวหน้าผู้ป่วยนอก ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ขอชี้แจงตามประเด็นดังนี้</p> <p>๑. การเข้าแถววัดความดัน (มีเครื่องเดียวเข้าแถวยาวมากกว่าจะได้วัดรอประมาณชั่วโมงครึ่ง)</p>	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

	<p>๒. นำส่งสารคนไข้ที่เป็นชาวบ้านทำไม่ถูกทำให้คนที่รอข้างหลังเกิดความล่าช้า (ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ) เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>๓. การซักประวัติเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าควรปรับปรุง</p> <p>๔. การรอแพทย์ตรวจนั่งรอพบแพทย์ไม่เป็นไปตามคิว (ให้คนที่รู้จักกับหน้าห้องเข้าตรวจก่อน) ซึ่งเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นล่ามพม่าเรียกผู้รับบริการชาวพม่าเข้าตรวจก่อน ควรปรับปรุง (เปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนใหม่)</p> <p>๕. การรับยามีความล่าช้ามากต้องรอคิวเป็นเวลานาน (ออกไปธุระแล้วกลับมายังไม่ถึงคิวรับยา) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้</p>	<p>ผลการตรวจสอบ: ผู้รับบริการมาก่อนเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่มาทำงานทำให้แฉวยาว</p> <p><u>ขั้นตอนการแก้ปัญหา</u>: ให้ผู้รับบริการวัดความดันด้วยตนเอง โดยจัดตั้งเครื่องวัดความดันอัตโนมัติให้วัด ๓ เครื่อง พร้อมเขียนขั้นตอนวิธีการใช้อย่างละเอียด</p> <p>๒. นำส่งสารผู้มารับบริการที่เป็นชาวบ้านซึ่งไม่มีความถนัดในการใช้เครื่องทำให้คนที่รอข้างหลังเกิดความล่าช้า (ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ) เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>๓. การซักประวัติเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าควรปรับปรุง</p> <p>ผลการตรวจสอบ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เจ้าหน้าที่พยาบาลลาออก ๕ ท่าน เกษียณอายุราชการ ๑ ท่าน ขาดอัตรากำลังในการซักประวัติ แต่การซักประวัติเป็นไปตามมาตรฐาน สามารถซักประวัติ ส่งตรวจแพทย์ได้ตามเวลา</p> <p><u>ขั้นตอนการแก้ปัญหา</u>: ปรับสถานที่ให้บริการให้เอื้อต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่</p>		
--	---	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

			<p>๔. การรอแพทย์ตรวจนั่งรอพบแพทย์ไม่ เป็นไปตามคิว (ให้คนที่รู้จักกับหน้าห้อง เข้าตรวจก่อน) ซึ่งเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นล่าม พม่าเรียกผู้รับบริการชาวพม่าเข้าตรวจ ก่อน ควรปรับปรุง (เปลี่ยนเจ้าหน้าที่คน ใหม่)</p> <p><u>ผลการตรวจสอบ</u> : การส่งพบแพทย์ เป็นไปตามคิว แต่จะมีคนด่วนคือผู้ป่วยที่มี ผลเลือดและผู้ป่วยอาการวิกฤติที่ต้องพบ แพทย์ด่วนต้องส่งตรวจก่อนคิว</p> <p><u>ขั้นตอนการแก้ปัญหา</u> : แจ้งผู้รับบริการทุก ครั้งที่เรียกคิวด่วนเข้ารับการตรวจ</p>		
๕	๑๕ ต.ค.๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๔๐ น. ความว่า “เช้าวันนี้พามาแม่ไปขอ ใบรับรองแพทย์เพื่อไปต่ออายุบัตรคนพิการตั้งแต่เวลา ๑๐.๕๕ น. บัตรคิวที่หน้าห้องบัตรให้มามันมีคำว่าด่วนอยู่ แต่ที่ซึก ประวัติให้แม่รอจนติดเตียง ได้เข้าห้องตรวจประมาณ ๑๔.๐๐ น. ได้ไปห้องตาเพื่อขอใบรับรองแพทย์ตามที่ต้องการ แต่กว่าจะ ได้ใบรับรองความพิการก็ประมาณ ๑๕.๐๐ น. ได้พามาแม่ไปต่อ บัตรที่ศูนย์ราชการเลย กลับกลายเป็นว่าไม่ทันต่ออายุบัตร คนพิการ ซึ่งคิดว่ามันเสียเวลาเกินไปไหม ควรปรับการบริการ ให้เร็วขึ้นกว่านี้หน่อย”</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง</p>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

๖	๕ พ.ย. ๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๒๑.๓๓ น. ตามที่คณะผู้บริหารได้มีการเปลี่ยนสถานที่ให้บริการ คลินิกเรื้อรัง/วัณโรค จากเดิมอยู่ภายในอาคารใกล้โรงจอดรถ (พื้นที่รตกลุ่มไม่เปิดเผย) โดยปัจจุบันย้ายมาอยู่บริเวณคลินิกทางเดินหายใจเดิม ซึ่งอยู่บริเวณพื้นที่สัญญาเช่าออกโรงพยาบาลและเป็นพื้นที่โล่งแจ้ง และขึ้นป้ายแสดงพื้นที่จัดเจนว่าคลินิกเรื้อรัง (เป็นคลินิกที่ไม่เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมปัจจุบัน หรือเป็นโรคน่ารังเกียจ)</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง</p>	
๗	๑๐ พ.ย. ๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙/๑๑/๖๗ เวลา ๐๙.๓๙ น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมาวัดในเวลาปฏิบัติงานที่ราชาวดีสปา (ปฏิบัติงานเวรเช้าบ่าย) และมาวัดในเวลางานหลายครั้งแล้ว สามารถตรวจสอบเช็คในระบบได้</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>		
๘	๙ ธ.ค. ๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙/๑๒/๖๗ เวลา ๐๙.๔๓ น. มาหาหมอตั้งแต่ ๐๗.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. ก็ยังไม่ได้ซักประวัติ กว่าจะได้พบแพทย์บ่าย กว่าจะรับยา ก็เย็นทำงานช้ามัก</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง</p>	
๙	๙ ธ.ค. ๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๙/๑๒/๖๗ เวลา ๑๐.๑๘ น. ควรจะมาต่อเนื่องได้เลยเพราะมีประวัติการรักษา นี้อะไรต้องมานับหนึ่งใหม่ซักประวัติใหม่เสียเวลามากมายโรบบาลก็บ้านนอก ทำงานให้มันรวดเร็วหน่อยถ้าคนในครอบครัวท่านป่วยจะมารอเข้าถึงเย็นถึงจะได้เจอหน้าแพทย์ เป็นงานได้บุญแต่อย่าทำให้ได้บาป</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

๑๐	๑๐ ธ.ค. ๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐/๑๒/๖๗ เวลา ๒๐.๐๖ น. ได้ติดกายูรกรรมชายมีร้านไก่อ่างห้าดาวเวลา ย่างและทอดไก่กลิ้งมาถึงชั้น ๒ ทำให้คนไข้ส่วนมากเป็นโรค ระบบทางเดินหายใจแล้ว ซึ่งหลอดลมไวต่อสิ่งกระตุ้นทำให้ คนไข้ไอพร้อมๆกันหลายคน และหายใจไม่สะดวกอยากให้อาหา วิธีไม่ให้มีกลิ่นขึ้นมาหรือย้ายจุดขายก็ได้</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>ติดต่อทางผู้ประกอบการเข้า ดำเนินการแก้ไขเรื่องกลิ่นในกรณี ดังกล่าว</p>	
๑๑	๑๗ ธ.ค. ๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๗/๑๒/๖๗ เวลา ๐๙.๕๑ น. หัวหน้าราชวดีสปาทำตัวไม่เหมาะสม ดิฉัน มารับการนวดในธันวาคม ๖๗ ก่อนหน้าดิฉันมีลูกค้าผู้หญิงได้ วัดความดันก่อน เจ้าหน้าที่ที่วัดความดันบอกว่าความดันสูง ๑๗๐ กว่า เกือบ ๑๘๐ ให้นั่งพักและรอวัดซ้ำอีกครั้ง แต่ผู้หญิง คนนี้ไม่รอเดินไปแช่เท้าและนวดเลย เจ้าหน้าที่ได้ฝากหมอนวด ไปแจ้งเธอให้วัดซ้ำแต่เธอปฏิเสธบอกว่าไม่เป็นไรไม่ยอมรอวัด ซ้ำ เจ้าหน้าที่จึงได้ปรึกษาหัวหน้าที่นั่งรับคิวทราบชื่อภายหลัง ว่า ผน รุติมา หัวหน้าพูดว่าให้เข้าไปนวดได้เลย เพราะไม่อยาก มีปัญหาให้อยู่กันแบบสงบๆ เพราะผู้หญิงคนนั้นเป็นภรรยาของ ฝ่ายบริหารโรงพยาบาล ทั้งที่ความดันไม่ผ่าน ซึ่งดิฉันรู้สึกว่ เป็นการบริการที่แย่มากๆ แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติ ในขณะที่ ลูกค้าคนอื่นถ้าความดันสูงต้องนั่งพักและรอวัดซ้ำตามกฎหมาย แต่ พอเป็นภรรยาฝ่ายบริหารหรือคนใหญ่คนโตไม่ต้องรอวัดซึ่ง แบบนี้ไม่ถูกต้อง เป็นหัวหน้าแล้วก็ควรให้บริการและมาตรฐาน</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘  
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

		ที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็ใคร ถ้าคนอื่นวัดซ้ำก็ต้องวัดซ้ำเหมือนกันทุกคน ไม่ใช่เลือกปฏิบัติ ๐๘๗-๗๔๖๙๕๒๒			
๑๒	๒๕ ก.พ. ๖๘	ร้องเรียนผ่านกระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ ๒๙ ต.ค.๖๗ เวลาด้วยนายมุกดี คงระบำ ร้องเรียนว่าโรงพยาบาลระนองขาดยาและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยบ่อยครั้ง ควรจะมีระบบที่ดีกว่านี้ผู้ป่วยควรได้อยู่ในระบบเพราะป่วยมา ๑๐ ปีกว่าแล้วแต่ไม่รับความสะดวก	<p>กลุ่มงานเภสัชกรรม โดยหัวหน้าเภสัชกรรม ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ขอชี้แจงดังนี้</p> <p>- พบว่าผู้ร้องเรียนมีอาการกล้ามเนื้อขา ๒ ข้าง อ่อนแรง ไม่สามารถยืนและเดินได้จากการประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ กระดูกสันหลังได้รับบาดเจ็บ โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราชกรูด จะเบิกยาและอุปกรณ์ไปให้ผู้ร้องเรียนที่บ้าน โดยกลุ่มงานเภสัชกรรมร่วมกับกลุ่มงานการพยาบาลชุมชน ได้ดำเนินการประสานกับผู้ร้องเรียน โดยเปลี่ยนจากการรับยาและอุปกรณ์โดยผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราชกรูด ไปใช้ระบบ Telemedicine ของโรงพยาบาลระนอง ดำเนินการจัดส่งยาและอุปกรณ์ให้ผู้ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ต่อไป</p>	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๓	๘ มี.ค.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๐๘/๓/๖๘ เวลา ๑๖.๐๙ น. พยาบาลพูดจาแย่มาก จำไม่ได้ว่าวันไหนพยาบาลห้องฉุกเฉิน ที่ยิ้มฟันเยอะๆซื้อปิ่น พุดจาแย่มากคุณแม่	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘  
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

		ไปรับบริการ ดูแลไม่ดีและเป็นหลายๆครั้งแล้ว เสียภาษีต่อปี เป็นล้านๆแต่นี้อะไร เหมือนต้องจ่ายเลขทุเรศมาก เจอหลายครั้ง มาก แล้วเจอมาหลายปีคนนี้เป็นแบบนี้ทุกรอบ			
--	--	--	--	--	--