

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ณ วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนมากจะถูกแจ้งมาในรูปแบบของการแสกน QR Code แสดงความคิดเห็นระบบการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ในประเด็นเรื่องการสื่อสารเป็นหลัก เช่น การใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่อธิบายหรือให้คำแนะนำ ทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ โดยสถิติจำนวนการรับเรื่องร้องเรียนปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน								รวมแต่ละช่องทาง (จำนวน)
	มาตรฐาน การรักษา/ พยาบาล (จำนวน)	ระบบการให้บริการ			พฤติกรรมบริการ		ขอความ เป็นธรรม (จำนวน)	การกระทำที่ เป็นความผิด ต่อกฎหมาย (จำนวน)	
		ความ ล่าช้า/ ซับซ้อน (จำนวน)	สิ่งแวดล้อม และความ ปลอดภัย (จำนวน)	การจัดสรร ทรัพยากรหรือ ระบบอำนวยความสะดวก สะดวกไม่เพียงพอ (จำนวน)	การสื่อสาร/ การแสดงออก ไม่เหมาะสม (จำนวน)	การให้ความ ช่วยเหลือ (จำนวน)			
โทรศัพท์มายังศูนย์ร้องเรียน	๓	๖	๑	๗	๙	๒	๑	๑	๓๐
มาด้วยตนเองที่ศูนย์ร้องเรียน	๔	๓	-	๑	๓	๑	๑	-	๑๓
แจ้งเรื่องเป็นหนังสือมายังโรงพยาบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านสสจ.	๑๑	-	-	๑	๒	-	-	-	๑๔
ร้องเรียนผ่านแพทยสภา	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
ร้องเรียนผ่านสปสช.	๑	-	-	-	๑	-	-	-	๒
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของรัฐบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ของ รพ.ปทุมธานี	-	๒	๑	๓	๑๓	-	-	-	๑๙
ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
รวมแต่ละเรื่อง	๑๙	๑๑	๒	๑๒	๓๐	๓	๓	๑	๘๑
รวมทั้งสิ้น ๘๑ เรื่อง									

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามที่จริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากสาเหตุหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีเข้ารับบริการคลอดบุตรแล้วเด็กเสียชีวิต, การเข้ารับกายภาพแล้วได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ พบว่าจะเป็นเรื่องของการจัดสรรทรัพยากร เช่น ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับสายผู้ป่วยที่ติดต่อเข้ามาเลื่อนนัด, ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย เช่น เครื่องวัดความดันเสียทำให้ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ, ไม่มีชุดให้ผู้ป่วยที่นอนพักเปลี่ยน, ไม่มีพัดลม เป็นต้น

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ พบว่าจะเป็นกรณีการใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมหรือการแสดงออกไม่เหมาะสมมากที่สุด ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่ให้คำแนะนำ

๔. ประเด็นเรื่องขอความเป็นธรรม เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องการไม่อนุญาตให้ใช้สถานที่จอดรถ

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา ก็จะมีการชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้การรักษาและแจ้งสิทธิพร้อมอำนวยความสะดวกในการประสานงานเกี่ยวกับสิทธิการรับเงินช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ โดยหลักการให้ความช่วยเหลือเยียวยาจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องระบบการให้บริการจะมีการประสานหัวหน้าหน่วยงานเร่งแก้ไขในส่วนที่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องของชุด ได้มีการแจ้งให้มีการนำมาเพิ่ม

๓. เมื่อมีการร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เช่นการใช้ถ้อยคำหรือการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม จะมีการประสานกับหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

๔. กรณีขอความเป็นธรรม ได้มีการประสานชี้แจงให้ข้อมูลผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลการใช้ที่จอดรถ

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี
 ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนในเรื่อง
 ดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน					รวม (จำนวนเรื่อง)
	การจัดซื้อจัดจ้าง (จำนวนเรื่อง)	การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ (จำนวนเรื่อง)	การเรียกรับ สินบน (จำนวนเรื่อง)	การนำทรัพย์สิน ราชการไปใช้ส่วนตัว (จำนวนเรื่อง)	การปลอมแปลง เอกสารราชการ (จำนวนเรื่อง)	
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ผู้ร้องมีหนังสือ ร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การร้องเรียนผ่าน หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง						