สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติชอบ/การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘- ๙ กันยายน ๒๕๖๙)

ความเป็นมา

โรงพยาบาลบาเจาะ ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการช่วยดูแลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดทำคู่มือร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนเรื่องจากจัดซื้อจัด จ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบาเจาะ มีการปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลบาเจาะ ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชนและผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ปัญหาและอุปสรรค

ตามระยะก่อนหน้านี้มีสถานการณ์โควิดยังระบาดในเกณฑ์ที่ควบคุมได้ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น และมีความทีต้องให้บริการและดูแลประชาชน ผู้รับบริการที่มาตรวจรักษาในแต่ละวัน เป็นเหตุอาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารทำความ เข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา ประกอบกับระยะเวลาการให้ข้อมูลการับบริการ และอธิบายขั้นตอนค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมไม่สามารถให้การดูแล ทำความเข้าใจได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริ การ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็น ปัจจุบันหลังจากได้ประกาศโรคโควิดเป็นโรคติดต่อไม่รุนแรง โรงพยาบาลกลับมาให้บริการได้เต็มรูปแบบ ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสื่อสาร เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

แนวทางการแก้ปัญหา

๑ ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝายบริหาร หัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข กำกับดูแล

๒ ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

๓ พัฒนาระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะใช้บริการในโรงพยาบาล

๔ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น

๕ ชี้แจ้งรายละเอียดการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ

๖ กำหนดพื้นที่ มอบหมายหน้าที่ผู้รีบผิดชอบให้หน่วยงาน โดยนำกิจกรรม ๕ส.มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำ

๗ วางแผนพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความชัดแจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้าน	จำนวนเรื่อง												รวม
	ต.ค 68	พ.ย 68	ธ.ค 68	ม.ค 69	ก.พ 69	มี.ค 69	เม.ย 69	พ.ค 69	มิ.ย 69	ก.ค 69	ส.ค 69	ก.ย 69	
1. ด้านคุณภาพบริการ ได้แก่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1 ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1 การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2 ปรึกษา/ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3 ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4 สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5 สิทธิ 3 กองทุน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. บัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุผู้เสียหายหรือหน่วยบริการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง การลักขโมยทรัพย์สินราชการ ชู้สาว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ผู้รายงาน นางมาซือหนิ๊ะ แวดอเล๊าะ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

Ø ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เช่น รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

Ø ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เช่น หน่วยบริการปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เป็นต้น

Ø ถูกเรียกเก็บค่าบริการ เช่น ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เลนส์ตา ถุงอุจจาระ ถุงปัสสาวะ เข็มฉีดยา เป็นต้น

Ø หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน เกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัย แผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยาตัวเดิม ให้ยาผิด เป็นต้น

Ø การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดสิทธิหน้า Web ผิด ลงทะเบียนโดยพลการ เป็นต้น