



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โทร.๐-๓๖๖๒ ๔๔๔๒-๗ ต่อ ๕๕๕

ที่ ลบ ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๑

วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

ตามที่โรงพยาบาลโคกสำโรง ได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง เพื่อตอบสนองผู้รับบริหารและ
ผู้ให้บริการให้มีความปลอดภัย เพื่อให้การบริการความเสี่ยงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโรงพยาบาล
โคกสำโรง นั้น

บัดนี้ ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการและรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ข้อมูล ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลโคก
สำโรงต่อไป

(นางปญญา บำรุงศักดิ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายชาติชัย มหาเจริญศิริ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไตรมาสที่ 1

ความเป็นมา

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ กำหนดให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานภาครัฐทุกองค์กรต้องจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานของตนเอง ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) โดยพิจารณาจากผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่มีจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง การแจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนดไว้

สถิติเรื่องร้องเรียน

ผลการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒

๑. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณีจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แต่อย่างใด

ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)				
เรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ปัญหาเรื่องเรียน	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนทั่วไป	๔ เรื่อง	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	คณะกรรมการฯ ที่ได้รับการแต่งตั้ง
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	- ไม่มี -	-	-	-

การวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน

จากสถิติข้อร้องเรียนที่ผ่านมา ในไตรมาสที่ ๑ ปรากฏว่า ไม่มีข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด แต่มีข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทางโรงพยาบาลฯ ได้แก้ไขปัญหาให้เป็นตามขั้นตอน/กระบวนการที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบและกฎหมาย โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อมูลเบื้องต้นก่อน และคณะกรรมการฯ ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว คณะกรรมการฯ ก็จะรายงานผลต่อผู้บริหารฯ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการต่อไป หรือเพื่อยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี

ปัญหา-อุปสรรค เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติหน้าที่ราชการ ย่อมจะมีการร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ การร้องเรียนกล่าวหากัน บางครั้งผู้ร้องเรียนไม่กล้าเปิดเผยตัวเอง โดยไม่มีการลงชื่อหรือลงชื่อไม่จริงก็ได้ รวมทั้งไม่มีการให้ข้อมูลอื่น ๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ เนื่องจากอาจกลัวผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือผู้บริหารของหน่วยงาน ไม่สามารถสอบถามรายละเอียดเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในทางกลับกัน บางครั้งก็อาจเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษคนอื่นได้โดยง่าย แม้ไม่มีเหตุ ก็จะกลั่นแกล้ง จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องได้

เมื่อมีการเปิดช่องให้มีการร้องเรียน ก็ควรจะร้องเรียน เพื่อให้มีการตรวจสอบเพื่อหาข้อเท็จจริง ดังนั้น โรงพยาบาลฯ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใต้อำนาจที่ได้รับตามหนังสือร้องเรียนและดำเนินการผลสุดท้ายก็เพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น กรณีร้องเรียนไม่เป็นเรื่องจริง ก็จะทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณ เวลาปฏิบัติราชการ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเสียกำลังใจในการทำงาน อาจทำให้ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการตอบสนองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นระยะ ๆ
๒. กำชับให้ข้าราชการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำพร้อมชี้แจงทำความเข้าใจตามขั้นตอน/กระบวนการ เฉพาะราย
๓. ควรกำหนดมาตรการหรือแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริต หรือผลประโยชน์ทับซ้อนเพิ่มเติมไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอันจะเป็นการป้องกันการทุจริตตั้งแต่ต้น หรือมีมาตรการขั้นเด็ดขาดให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัวต่อการกระทำความผิดอย่างจริงจัง และเพิ่มมากขึ้น

สรุปความเสี่ยง/อุบัติการณ์ ประเภทความเสี่ยง ชื่อเรื่องเรียน ประจำปี 2562

อันดับ	วัน/เดือน/ปี	ประเด็น	ตึก	ความเสี่ยง			การแก้ไขเบื้องต้น
				Near Miss	Low Risk	Mod erate Risk	
	21มค.62	ผู้ป่วยเสียชีวิตในห้องฉุกเฉิน รายละเอียดเหตุการณ์ เวลาประมาณ 01.18 น. รับแจ้งจากพี่พยาบาลว่ามีเหตุผู้ป่วยไม่มีสติสงสัยไม่หายใจอยู่บริเวณวัดป่าเจริญธรรม ติดต่อหน่วย First response(กู้ภัยโคกสำโรงสงเคราะห์) ออกตรวจสอบเหตุเบื้องต้นได้ เวลาประมาณ 01.38 น. กู้ภัยโคกสำโรงสงเคราะห์นำผู้ป่วยมาส่งที่โรงพยาบาล โดยไม่ได้แจ้งก่อนว่าผู้ป่วยไม่มีสัญญาณชีพ และไม่พบว่ามีการทำ Basic life resuscitation ทั้งจากที่เกิดเหตุ(สภอบางจากญาติ) และขณะนำส่ง ตรวจสอบพบว่าผู้ป่วยมีกู้ภัยโคกสำโรงสงเคราะห์นำส่งเป็นผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจักรยานยนต์ล้มเมื่อเวลาประมาณ 20.40 น. และได้เข้ามาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลเมื่อเวลา 21.00 น. ได้รับการตรวจรักษา/เย็บแผลและให้กลับบ้าน 21.40น. แต่เนื่องจากผู้ป่วยไม่สะดวกกลับรถของญาติเนื่องจากผู้ป่วยมีอาการทางสุรา เจ้าหน้าที่จึงติดต่อกู้ภัยโคกสำโรงสงเคราะห์มารับผู้ป่วยส่งกลับบ้าน (ผู้ป่วยถึงบ้านประมาณ 1.00น.) ผู้ป่วยเพศชาย อายุ 36 ปี HN 209371 หมดสติ เรียกไม่รู้สีกตัว ไม่มีสัญญาณชีพ EIV1M1 Pupil 4 mm. Fix dilate On Monitor EKG show PEA ระยะเวลา 8 นาที แพทย์เวรรับทราบและเริ่ม CPR เวลา 01.38 น. แพทย์เวรมาถึงห้องฉุกเฉิน เวลาประมาณ 01.40 น. On ET. Tube No 8 Mark 22 CM. ให้ Adrenaline 1 amp v q 3 min รวม 8 dose ผู้ป่วยไม่ตอบสนองต่อการช่วยฟื้นคืนชีพ แพทย์เวรจึงยุติ CPR เวลา 02.05 น. ใช้เวลา CPR ทั้งหมด 32 นาที	ER/ แพทย์				ให้การช่วยชีวิตตามแผนการรักษา เขียนใบ IR รายงานเหตุการณ์ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ส่งให้ทีมดูแลผู้ป่วย พบพบในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง แจ้งให้อำนาจการรับทราบ ติดตามประสานงาน นิติกรจังหวัดและงานประกัน สสจ.ลพบุรี ปรึกษาการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและ แก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบรุนแรง 4. โรงพยาบาลเห็นควรให้ความช่วยเหลือ โดยการเรียกรถรับกับเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลดังนี้ 4.1 ค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลทั้งหมด 3,579 บาท 4.2 ค่าจัดการเคลื่อนย้ายศพจนถึง จ.เชียงราย 11,000 บาท 4.3 ค่าจัดการพิธีศพ 10,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 24,579 บาท

สรุปความเสี่ยง/อุบัติการณ์ ประเภทความเสี่ยง ข้อร้องเรียน ประจำปี 2562

อันดับ	วัน/เดือน/ปี	ประเด็น	ตึก	ความเสี่ยง			การแก้ไขเบื้องต้น
				Near Miss	Low Risk	High Risk	
	13กค.62	ข้อร้องเรียนการเข้าถึง การให้บริการของห้องฉุกเฉิน. รายละเอียดเหตุการณ์ โดยเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2562 พบผู้ใช้นาม “ ก้อย เกรซ”ฯ “ ได้ post ข้อความและรูปภาพลงหน้า page Face book ของตัวเองที่สื่อถึงการให้บริการของERใน เวลา 04.00น ของวันที่ 13 กรกฎาคม 2562 และมีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมซึ่งทำให้ โรงพยาบาลโคกสำโรง ได้รับความเสียหายจากการ post ข้อความและรูปภาพดังกล่าว ตามเอกสารแนบ	ER			L	1. ตรวจสอบข้อมูลเพื่อหาข้อเท็จจริง 2. ติดต่อผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูล 3. การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนการเข้าถึงการ ให้บริการห้องฉุกเฉิน คณะกรรมการความเสี่ยง แจ้งกับหัวหน้าห้องฉุกเฉินให้ ประชุมชี้แจงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และบอกแนวทางทางปฏิบัติ เมื่ออยู่เวรกับ จนท.ทุกคน ดังนี้ - ให้เปิดไฟส่องสว่างในห้องฉุกเฉิน และบริเวณหน้า ห้องฉุกเฉินไว้ ไม่ให้มืดมืด - ให้ จนท.ศูนย์ปล้นชิงทรัพย์ ที่อยู่บริเวณทางเข้าหน้า ห้องฉุกเฉิน - พยาบาลดูแลห้องฉุกเฉิน หากมีผู้รับบริการมาให้เกิด กรังแจ้งจนท.ศูนย์แปล หรือ ให้พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ เดินออกไปรับผู้ป่วย

สรุปความเสี่ยง/อุบัติการณ์ ประเภทความเสี่ยง ชื่อเรื่องเรียน ประจำปี 2562

อันดับ	วัน/เดือน/ปี	ประเด็น	ตึก	ความเสี่ยง			การแก้ไขเบื้องต้น
				Near Miss	Low Risk	Mod erate Risk	
	30กค.62	ร้องเรียนการให้บริการห้องตรวจเลือด ชั้น 2 รายละเอียดเหตุการณ์ ผู้ป่วยหญิง อายุ 65 ปี HN 197556 จะขอร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ผู้ร้องแจ้งว่า วันที่ 28 กค. 62 เวลาประมาณ 19.00 น มาตรวจด้วยปัสสาวะชนิดปกติ จนท.ห้องฉุกเฉินให้เก็บปัสสาวะตรวจแล้วให้ขึ้นไปส่งตรวจที่ห้องตรวจเลือดชั้น 2 เวลาประมาณ 20.00 น. ผู้ร้องขึ้นไปยื่นกระป๋องเก็บปัสสาวะ พบมีผู้ชาย 1 คน และบอกว่ามาส่งเลือดนั่งรออยู่เกือบ ชม.แล้ว ไม่เห็นมี จนท. อยู่ในห้องเลยไม่รอแล้ว ผู้ร้องจึงวางกระป๋องไว้ที่ช่องตรงหน้าห้อง และนั่งรอ ก็ไม่พบมี จนท. เช่นกัน เวลาประมาณ 20.30 น. ผู้ร้องลงมาแจ้ง จนท.ห้องฉุกเฉิน ก็บอกให้รอก่อนจนท.ตรวจเลือดเขารู้แล้ว จึงนั่งรอสักครูก็ไม่เห็นมีใครอีก เวลาประมาณ 20.50น. เดินเข้าไปบอก จนท. ห้อง ICU ช่วยมาดูแลเรียก จนท. ห้องตรวจเลือดให้ พบมีผู้หญิงสวมเสื้อลาย ใส่กางเกงขาสั้น ลายคล้ายชุดนอนเดินขี้นี้ออกมา และนำกระป๋องเก็บปัสสาวะไปตรวจ เมื่อตรวจเสร็จก็แสดงกริยาไม่สุภาพกับตน โดยโยนสมุดประวัติพร้อมผลการตรวจให้ และไม่บอกว่าอะไร ผู้ร้องขอเสนอแนะการให้บริการดังนี้ - ระบบการแจ้งขึ้นตอนการให้บริการเมื่อจะต้องส่งตรวจเลือดที่ชั้น 2 - การแต่งกายของ จนท. ขณะปฏิบัติงาน ควรให้ความเคารพต่อสถานที่ราชการ - พฤติกรรมการให้บริการของ จนท.หญิงคนดังกล่าว	ER/LAB	/		- แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉินเรื่องการสื่อสารการให้บริการให้ผู้ป่วยจะต้องขึ้นไปส่งส่งตรวจที่ห้องตรวจเลือดชั้น 2 กับ จนท.ห้องตรวจเลือด และกับผู้รับบริการว่าต้องทำอย่างไร - แจ้งหัวหน้าห้อง LAB รับทราบเหตุการณ์ และข้อเสนอแนะการให้บริการ เพื่อแก้ไขต่อไป	

สรุปความเสี่ยง/อุบัติการณ์ ประเภทความเสี่ยง ชื่อเรื่องเรียน ประจำปี 2562

อันดับ	วัน/เดือน/ปี	ประเด็น	ตึก	ความเสี่ยง			การแก้ไขเบื้องต้น
				Near Miss	Low Risk	Mod erate Risk	
	7สค.62	ข้อร้องเรียนระบบบัตรคิวของผู้มารับบริการ..... รายละเอียดเหตุการณ์.....เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 เวลาประมาณ 06.00น. ได้มีผู้ใช้บริการรายหนึ่ง ซึ่งภายหลังทราบว่าบุคคลดังกล่าวเป็น อสม. ในชุมชนเขต ตำบลโคกลำโรง ได้ Post ข้อความ และรูปถ่ายเชิงวิจารณ์เกี่ยวกับการให้บริการบัตรคิว ของผู้ป่วยโรงพยาบาลโคกลำโรง โดยในการ Post ระบุพาดพิงถึงระบบบริหารจัดการที่ไม่ได้คุณภาพก่อให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ตามมาอีกมากมาย และได้มีการนำ Post ดังกล่าวไปแชร์ให้กับสำนักข่าวในจังหวัดลพบุรีอีกด้วย จึงทำให้เกิดการณดังกล่าวสร้างกระแสทางด้านลบให้แก่ระบบบริการของโรงพยาบาลโคกลำโรงเป็นอย่างมาก การแก้ไขเบื้องต้น -ทีมชี้แจงถึงขั้นตอนการรับบริการโดยผ่านช่องทางโซเชียล เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในระบบบริการมากขึ้น -มีการประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทน อสม. เพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติในการรับบริการให้ผู้รับบริการในชุมชนได้ทราบถึงการให้บริการบัตรคิว และให้ผู้ Post ลบข้อความทั้งหมด -เชิญตัวแทนชุมชนมาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเบื้องต้นร่วมกัน	บัตร/OPD		/	ปรับเปลี่ยนการแจกบัตรคิว 1. ทำกล่องใส่บัตรนัดทดลองใช้ 9-10 ก.ค. 2562 พบปัญหาบัตรนัดขนาดไม่เท่ากันหย่อนลงกล่องบัตรไม่เรียงบัตรซ้อนทับบัตรผู้ป่วยคนอื่น เรียกรับบัตรคิวช้า ห้องเจาะเลือดได้บัตรช้า 2. ยกเลิกการแจกบัตรคิวโดยศูนย์แปล 05.00น. เปลี่ยนให้รับบัตรคิวตรวจโดยเจ้าหน้าที่ห้องบัตรเลยในเวลา 06.00น. ทดลองใช้ 11 ก.ค. 2562 มีความเป็นระเบียบมากขึ้น 3. วันที่ 13 ส.ค. 2562 จัดให้ผู้รับบริการนั่งรอเก้าอี้ตามหมายเลขคิว เพื่อรอรับบัตรคิวกับเจ้าหน้าที่ เวลา 06.00น. พบมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก	

สรุปความเสี่ยง/อุปสรรค ประเมินความเสี่ยง ข้อร้องเรียน ประจำปี 2562

อันดับ		วัน/เดือน/ปี	ประเด็น	คดี	ความเสี่ยง			การแก้ไขเบื้องต้น
			สรุปความเสี่ยง/อุบัติเหตุ ประเมิน					