



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/ ๘๕

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๒ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเท็จจริง

เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา และเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง กลุ่มกฎหมายจึงได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาส ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖) พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข การรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อนำรายงานผลการดำเนินงานขึ้นรายงานในระบบ MITAS ให้เสร็จสิ้น ในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

เห็นควรนำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาส ๒ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และรับรู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ และอนุญาตให้นำรายงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ต่อไป

นางสาวบุญญา บุคบก (นางสาวบุญญา บุคบก)

กษม

นิติกร

26

(นายวรชัย ใจเย็น)

ปิรชกร

(นางสาวณัฐริภรณ์ นิลบล)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ)

ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	ประเภท การ ร้องเรียน	พฤติกรรม	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปี รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี แจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ
๑.	พฤติกรรม บริการ	ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านสายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ กรณีประชาชน (ขอปกปิดชื่อ - สกุล) ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๒๐.๒๕ น. ผู้ร้องได้แจ้งให้โรงพยาบาลมารับน้องสาวซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียง เนื่องจากรับประทานอาหารแล้วสำลักและมีแผลกดทับ แต่เจ้าหน้าที่ที่รับสาย (ไม่ทราบชื่อ) แจ้งว่าเป็นกรณีไม่เร่งด่วนไม่สามารถเบิกรถจากโรงพยาบาลได้ และพูดจาไม่เหมาะสมกับผู้ร้อง เมื่อผู้ร้องถามชื่อก็ปฏิเสธไม่ตอบคำถาม และให้เจ้าหน้าที่คนอื่นพูดสายแทน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏ ดังนี้ ๑) เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๒๐.๒๕ น. ได้มีสายโทรเข้าทางสายด่วน ๑๖๖๙ แจ้งให้ไปรับผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยมีอาการสำลักอาหาร หายใจเหนื่อย และมีแผลกดทับ เจ้าหน้าที่ได้ประสานรถพยาบาลขอให้ไปรับผู้ป่วย แต่เนื่องจากขณะนั้นมีผู้ป่วยรอรับบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินจำนวนหนึ่ง จึงจำเป็นต้องคัดแยกการบริการตามความฉุกเฉิน ต่อมาเวลา ๒๐.๓๓ น. ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเสร็จ เจ้าหน้าที่จึงออกรถโรงพยาบาลเพื่อไปรับผู้ป่วยรายดังกล่าว และถึงบ้านผู้ป่วยเวลา ๒๐.๔๒ น. หลังจากนั้นจึงได้เคลื่อนย้ายผู้ป่วยและส่งผู้ป่วยถึงโรงพยาบาลเวลา ๒๑.๐๒ น. ๒) ประเด็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ สาเหตุเกิดจากการใช้น้ำเสียง คำพูด รวมถึงลักษณะการอธิบายของเจ้าหน้าที่ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งโรงพยาบาลได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่รายดังกล่าวปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการให้บริการการใช้น้ำเสียง หลีกเลี่ยงการปฏิเสธผู้ป่วยโดยทันที และจะมีการประเมินพฤติกรรมการให้บริการทุกเดือน	หนังสือ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๕/๕๑๗ ลว. ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๐๓ ลว. ๒๒ พ.ย. ๒๕๖๕

๒.	ทั่วไป	ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (๑๑๑๑) โดยขอให้โรงพยาบาลพิจารณาจัดสรรแพทย์เฉพาะทางโรคไตเรื้อรัง เนื่องจากมีประชาชนในพื้นที่ป่วยด้วยโรคไตเรื้อรังจำนวนมาก เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการแจ้งให้โรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏ ดังนี้ (๑) โรงพยาบาลได้ให้บริการในการตรวจวินิจฉัย การดูแลรักษา ให้คำปรึกษา และติดตามอาการของผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังทุกชนิด โดยผู้ป่วยจะได้รับการดูแลจากทีมอายุรแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง โสต ศอ นาสิก และรังสีแพทย์ ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ซึ่งตามหลักสูตรอายุรแพทย์ทั่วไปสามารถให้การวินิจฉัย ดูแลรักษา รวมถึงรับปรึกษาผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่ไม่ซับซ้อนได้ (๒) ในกรณีการดูแลที่เกินศักยภาพ ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังจะได้รับการส่งตัวไปยังโรงพยาบาลเครือข่าย เพื่อปรึกษาแพทย์เฉพาะทางอายุรแพทย์โรคต่อมไร้ท่อ เพื่อทำการรักษาต่อไป (๓) ปัจจุบันแพทย์เฉพาะทางสาขาอายุรแพทย์ต่อมไร้ท่อ (ภาครัฐ) มีจำนวนน้อย ซึ่งในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๘ ท่าน (๔) โรงพยาบาลพิจารณาจากจำนวนผู้ป่วยแล้ว เห็นว่า ศักยภาพของโรงพยาบาลสามารถดูแลผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่ไม่ซับซ้อนได้ และมีระบบส่งต่อที่เหมาะสมกรณีเกินศักยภาพตามหลักวิชาการ	หนังสือสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๕.๑๘/๖๕๗ ลว ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๑๑ ลว. ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕
๓.	ขอความช่วยเหลือ	ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ว่า ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากบุตรชายซึ่งเป็นเสาหลักของครอบครัว ได้รับบาดเจ็บสาหัสจากการโดนยิงด้วยอาวุธปืน และเข้ารับการรักษาอยู่ที่ห้อง ICU โรงพยาบาล ทำให้ครอบครัวมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และปัจจุบันครอบครัวไม่ได้รับการช่วยเหลือใดๆ จึงขอความเป็นธรรมและความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา แจ้งโรงพยาบาลให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งหมดจำนวน ๓๙๓,๗๖๒.๓๒.- บาท ซึ่งเบิกได้ตามสิทธิ จำนวน ๓๙๓,๗๖๒.๓๒.- บาท สำหรับของใช้ส่วนตัวของผู้ป่วยในส่วนที่มารดาไม่ได้จัดมาให้ระหว่างรักษา โรงพยาบาลได้ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/ว ๕๕๙๖ ลว. ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๓๗ ลว. ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

๔.	ทั่วไป	ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านจังหวัดพังงา ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการพิเศษของโรงพยาบาล โดยผู้ร้องเห็นว่าการคัดเลือกดังกล่าวได้เป็นไปตามระเบียบ วิธีการ ขั้นตอนตามประกาศ อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า การคัดเลือกตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ ระดับชำนาญการพิเศษ ดังกล่าวได้ดำเนินการ ตามประกาศ อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลงวันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ แลเงื่อนไขการประเมินบุคคล การย้าย การโอน และการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้รายงานให้จังหวัดพังงาทราบแล้ว	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๕/๑ ลว ๔ มกราคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๗ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
๕.	ทั่วไป	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้บุคลากรสาธารณสุขปฏิบัติงานในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ได้รับเงินเพิ่มพิเศษรายเดือน แต่มีเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรม ของโรงพยาบาล จำนวน ๗ ราย ไม่ได้รับเงินเพิ่มพิเศษรายเดือนดังกล่าว เช่นเดียวกับบุคลากรกลุ่มงานอื่น	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้โรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า (๑) กลุ่มงานบริหารทั่วไปของโรงพยาบาลได้สื่อสารให้ทุกกลุ่มงานส่งไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังกลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อกลุ่มงานบริหารทั่วไปจะได้รวบรวมไฟล์ ส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ซึ่งในส่วนของกลุ่มงานทันตกรรม ไม่ได้มีการส่งคำสั่งและรายชื่อในการเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่อย่างใด (๒) คณะกรรมการใกล้เคียง พิจารณาแล้วเห็นว่า กลุ่มงานทันตกรรม ไม่มีการส่งคำสั่งและรายชื่อในการเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษฯ จึงทำให้ไม่สามารถเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษฯ ได้ เนื่องจากการเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษ ต้องเป็นไปตามบัญชีรายชื่อ โดยต้องเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้รับมอบอำนาจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข เห็นชอบรายชื่อ และภายใต้กรอบวงเงินที่ได้รับการจัดสรร ทั้งนี้ คณะกรรมการใกล้เคียง ได้เชิญตัวแทนบุคลากรของกลุ่มงานทันตกรรม ไปรับทราบข้อเท็จจริง และเหตุผลที่โรงพยาบาลไม่สามารถเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้บุคลากรกลุ่มงานทันตกรรม	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๒๑๔๘๘๙ ลว. ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๐ ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

<p>๖. พฤติกรรมบริการ</p>	<p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงาว่า เข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ และเจ้าหน้าที่เวรในห้องฉุกเฉิน ใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับญาติของผู้ป่วย ไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาแก่ผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วย จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและว่ากล่าวตักเตือนพร้อมทั้งให้ปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาล</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ข้อเท็จจริงว่า</p> <p>(๑) เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๓๐ น. ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล แพทย์ได้ตรวจและสั่งการรักษาโดยให้พ่นยาขยายหลอดลม ๓ ครั้ง และส่งเอกซเรย์ปอด พยาบาลได้แจ้งผู้ป่วยและญาติทราบ และโทรศัพท์แจ้งพนักงานเปลให้ขึ้นมารับผู้ป่วยไปเอกซเรย์ปอด แต่พนักงานเปลยังไม่ขึ้นมารับผู้ป่วย พยาบาลจึงได้โทรศัพท์ตามพนักงานเปลอีกครั้ง</p> <p>(๒) ต่อมาเวลา ๑๖.๒๐ น. ญาติได้สอบถามพยาบาลทางหน้าต่างด้านหน้าห้องฉุกเฉินว่าเมื่อไหร่ผู้ป่วยจะได้ไปเอกซเรย์ และแจ้งว่าจะพาผู้ป่วยไปเอกซเรย์ปอดเอง แต่พยาบาลแจ้งว่าไม่ได้ เนื่องจากหากผู้ป่วยเดินไปเองจะเหนื่อยมากขึ้น พยาบาลจึงแจ้งให้ญาติเดินไปคูที่ศูนย์เปล ญาติจึงแจ้งว่าเดี๋ยวนี้ต้องให้ญาติไปตามพนักงานเปลเอง ทำให้ญาติไม่พึงพอใจ</p> <p>(๓) จากการตรวจสอบพบว่าพยาบาลไม่ได้แจ้งให้ญาติผู้ป่วยทราบว่าได้แจ้งพนักงานเปลให้เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ๒ ครั้งแล้ว แต่พนักงานเปลยังไม่ขึ้นมารับผู้ป่วย และได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเคสไม่เร่งด่วน ประกอบกับเป็นช่วง รับ - ส่ง เวรของเวรเปล และมีพนักงานเปลโดนเรียกไปรับ - ส่ง ผู้ป่วยนอกศูนย์เปล จึงอาจทำให้ญาติเข้าใจว่าพยาบาลให้ญาติเป็นผู้ตามพนักงานเปลเอง</p> <p>(๔) ต่อมาเวลา ๑๖.๒๕ น.พนักงานเปลได้เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปห้องเอกซเรย์ และเวลา ๑๖.๔๐ น. ผู้ป่วยกลับจากเอกซเรย์ปอดทำการพ่นยาขยายหลอดลมต่ออีก ๒ ครั้ง แพทย์ได้วินิจฉัยว่าปอดด้านซ้ายล่างอักเสบติดเชื้อ พิจารณาให้นอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล แต่ผู้ป่วยปฏิเสธ จึงประเมินอาการหลังพ่นยา และทำการนัดให้มาพบแพทย์อายุรกรรมเฉพาะทาง ในวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๖ และจำหน่ายกลับบ้าน เวลา ๑๗.๑๐ น.</p> <p>(๕) กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดการแก้ไข/วิธีป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๘๒๑ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๔ ลว. ๖ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
--------------------------	--	---	---	--

<p>๗.</p>	<p>ทั่วไป</p>	<p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ว่า ไม่ได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้าพยาบาล ในเรื่องอัตราค่าล้างกับปริมาณจำนวนผู้ป่วย ในตึกศัลยกรรมชายของโรงพยาบาล โดยไม่มี อัตราค่าล้างจากตึกอื่นมาสนับสนุน ให้บุคลากร ในตึกศัลยกรรมชายบริหารจัดการภาระงาน กันเอง</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาล ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า โรงพยาบาลพังงาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้</p> <p>(๑) กระจายอัตราค่าล้างจากโครงสร้างกลุ่มงานทางคลินิกอื่น ๆ เพื่อให้มีภาระงานที่เท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจากผลิตภาพ ทางการพยาบาล (Productivity)</p> <p>(๒) มีการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าตึกในการบริหารจัดการ อัตราค่าล้าง และมีการควบคุม กำกับ ติดตาม</p> <p>(๓) จัดอัตราค่าล้าง รวบรวมหน่วยงานในสาขาเดียวกัน กรณีที่ขาด อัตราค่าล้าง</p> <p>(๔) จัดตารางเวรเสริม กรณีภาระงานเกิน โดยใช้เกณฑ์การเรียก อัตราค่าล้างเสริมเหมือนกัน เพื่อลดความเหนื่อยล้าของบุคลากร</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๒๑๑๓๑ ลว. ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>	<p>หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๔ ลว. ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖</p>
<p>๘.</p>	<p>ขอความช่วยเหลือ</p>	<p>ผู้ร้องได้ขอความช่วยเหลือผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงา โดยมีความประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาออกบัตรประจำตัวผู้พิการ เพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพ เนื่องจากผู้ร้องเป็นโรค โปลิโอที่ขาข้างซ้ายตั้งแต่กำเนิด ทำให้เดินไม่สะดวก ประกอบกับมีโรคประจำตัว ผู้ร้องแจ้งว่าเคยไปขอ ใบรับรองแพทย์ ที่โรงพยาบาลประมาณ ๒ - ๓ ครั้ง แต่แพทย์ ไม่ออกเอกสารรับรองความพิการให้ เนื่องจากผู้ร้องยังเดินมาพบแพทย์ได้</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาล ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏดังนี้</p> <p>(๑) ผู้ป่วยเคยมีประวัติรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลครั้งล่าสุด เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และจากข้อมูลเวชระเบียนไม่ได้บันทึก ความบกพร่องทางร่างกายและการเคลื่อนไหว เนื่องจาก ในขณะนั้น ผู้ป่วยสามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ และยังสามารถ เดินได้ปกติ ทำให้ไม่สามารถประเมินความบกพร่องทางร่างกายได้ แพทย์จึงไม่ได้ออกเอกสารรับรองความพิการให้</p> <p>(๒) จากการลงเยี่ยมบ้านผู้ป่วย พบว่า ปัจจุบันผู้ป่วยมีสภาพ ร่างกายขาดรูปมีผลให้การเคลื่อนไหวไม่ปกติ ส่งผลกระทบต่อ การใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งก่อนที่จะประเมินความพิการ แพทย์ได้ให้ข้อมูลและทำความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์การออก เอกสารรับรองความพิการให้ผู้ป่วยรับฟังอย่างละเอียด ผู้ป่วย ยอมรับและเข้าใจ แพทย์จึงได้ออกเอกสารรับรองความพิการให้ และได้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ พัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดพังงา เพื่อจดทะเบียนคนพิการและจัดทำ บัตรประจำตัวคนพิการ โดยผู้ป่วยได้รับบัตรประจำตัวคนพิการ เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/ ว๖๔๐ ลว. ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/ ๑๕๗๙ ลว. ๙ มีนาคม ๒๕๖๖</p>

๙.	ทั่วไป	<p>ผู้ร้องเป็นทนายความผู้ได้รับมอบอำนาจจากคนต่างด้าว ร้องเรียนกรณี คนต่างด้าวขอให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ออกหนังสือรับรองการเกิดให้ แต่เจ้าหน้าที่และขอให้คนต่างด้าวรวบรวมพยานหลักฐานประกอบการออกหนังสือรับรองการเกิด รวมทั้งเรียกร้องให้นายจ้างตัวจริงเดินทางไปยังโรงพยาบาล เพื่อเป็นพยานบุคคลในการออกหนังสือรับรองการเกิด ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนเกินควร ส่งผลให้ได้รับความเสียหาย อีกทั้งพบว่า คนต่างด้าวรายดังกล่าวไม่สามารถใช้สิทธิตามบัตรประกันสุขภาพได้ ทั้งที่ยังมีสิทธิตามบัตรประกันสุขภาพอยู่</p>	<p>จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏดังนี้</p> <p>(๑) คนต่างด้าวรายดังกล่าวปัจจุบันอาศัยอยู่ที่จังหวัดภูเก็ต และฝากครรภ์เป็นประจำที่จังหวัดภูเก็ต แต่ได้คลอดบุตรที่จังหวัดพังงา และได้ขอเอกสารรับรองการเกิด เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจึงได้แจ้งให้นำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ป่วย ได้แก่ บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (บัตรชมพู) หรือหนังสือเดินทาง (Passport) และเอกสารการเปลี่ยนนายจ้าง ไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ เพื่อตรวจสอบยืนยันตัวตนในการใช้สิทธิ และทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อนายจ้าง รวมทั้งแก้ไขที่อยู่ใหม่ให้ตรงกับนายจ้างคนปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อติดตามดูแลสุขภาพมารดาและเด็กหลังคลอดอย่างต่อเนื่อง และเพื่อการระบุตัวตนป้องกันผู้สวมสิทธิการรักษาพยาบาล เนื่องจากเคยเกิดเหตุการณ์มีการนำบัตรของผู้อื่นมารับบริการ แต่ก็ไม่มีการไปติดต่อกับงานประกันสุขภาพแต่อย่างใด เจ้าหน้าที่จึงต้องเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล</p> <p>(๒) สาเหตุที่โรงพยาบาล ได้กำหนดให้นายจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายจ้างของแรงงานต่างด้าวไปติดต่อที่โรงพยาบาลด้วยตนเอง เนื่องจากแรงงานต่างด้าวบางคนไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ ดังนั้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่เป็นแรงงานต่างด้าว โรงพยาบาล จึงได้กำหนดให้นายจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายจ้างไปติดต่อที่โรงพยาบาล เพื่อจะได้เกิดการสื่อสารที่ถูกต้องตรงกัน</p> <p>(๓) โรงพยาบาลได้โทรศัพท์ติดต่อประสานไปยังทนายความผู้ยื่นหนังสือร้องเรียนและได้แจ้งให้ไปรับหนังสือรับรองการเกิดเรียบร้อยแล้ว สำหรับเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้ประสานให้นำหลักฐานที่สามารถยืนยันตัวตนได้มาตรวจสอบอีกครั้ง</p>	<p>หนังสือมูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๖๑๗ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
----	--------	---	---	---	--

๑๐.	พฤติกรรมบริการ	ผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาว่า ได้เข้ารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าครั้งที่ ๒ ที่โรงพยาบาล หลังจากตรวจวัดความดัน และดำเนินการตามขั้นตอนการสอบสวนโรคเรียบร้อยแล้ว ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่เวรได้เรียกผู้ร้องไปทำการเจาะเลือดที่ห้องฉีดยาทำแผล โดยไม่มีการสอบถามใด ๆ หลังจากเจาะเลือดเรียบร้อยแล้วผู้ร้องได้แจ้งพยาบาลว่าผู้ร้องไม่ได้มาเจาะเลือดแต่มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเท่านั้น พยาบาลได้กล่าวคำขอโทษที่ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อน จากนั้นพยาบาลได้นำผู้ร้องไปฉีดวัคซีนเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏดังนี้ ๑. จากการทบทวนของกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยรายดังกล่าวมานั่งรอในจุดสำหรับให้บริการเจาะเลือด ซึ่งพยาบาลได้ทำการให้บริการตามลำดับคิว แต่ไม่ได้ตรวจสอบแผนการรักษาในระบบบันทึกข้อมูลผู้ป่วย (HOMC) เวชระเบียน และใบนัดผู้ป่วยให้ถูกต้องชัดเจน และขาดการสื่อสารกับผู้ป่วย ประกอบกับในขณะนั้นมีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พยาบาลเจาะเลือดผู้ป่วยผิดราย ๒. ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลร่วมกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ลงเยี่ยมผู้ป่วยและครอบครัวที่บ้านเพื่อติดตามอาการและแจ้งแนวทางการปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วย เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำ พร้อมได้กล่าวคำขอโทษกับผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่งผู้ป่วยและครอบครัวมีความพึงพอใจและรับทราบแนวทางการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว และยินดีที่จะมารับบริการที่โรงพยาบาลต่อไป	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗. ๑/๓๒๔๔ ถว. ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	
-----	----------------	---	---	--	--

บุษก

(นางสาวบุญญา บุศบก)
นิติกร
ผู้บันทึกรายงาน

26

(นายวรชัย ใจเย็น)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ)
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

นิลบล

(นางสาวญาธิภรณ์ นิลบล)
นิติกรชำนาญการ
ผู้รายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๓. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๔. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวบุญญา บุศบก)

ตำแหน่ง นิตกร

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวณัฐริภรณ์ นิลบล)

ตำแหน่ง นิตกรชำนาญการ

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวหทัยพร วรรณสิโรตม์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕