



## 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 ให้เสร็จสิ้นในวันที่ 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

๒๕

(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 ดังกล่าว ได้ดำเนินการ 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.</p>	<p>พฤติกรรม บริการ</p>	<p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงาว่า เข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน ของโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ และเจ้าหน้าที่เวรในห้องฉุกเฉิน ใช้คำพูด ไม่เหมาะสมกับญาติของผู้ป่วย ไม่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาแก่ผู้ป่วยและญาติ ของผู้ป่วย จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและว่ากล่าวตักเตือน พร้อมทั้งให้ปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาล</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาล ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ข้อเท็จจริงว่า</p> <p>(๑) เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๓๐ น. ผู้ป่วยเข้ารับ การรักษาที่โรงพยาบาล แพทย์ได้ตรวจและสั่งการรักษาโดยให้พ่นยา ขยายหลอดลม ๓ ครั้ง และส่งเอกซเรย์ปอด พยาบาลได้แจ้งผู้ป่วย และญาติทราบ และโทรศัพท์แจ้งพนักงานเปลให้ขึ้นมารับผู้ป่วย ไปเอกซเรย์ปอด แต่พนักงานเปลยังไม่ขึ้นมารับผู้ป่วย พยาบาลจึง ได้โทรศัพท์ตามพนักงานเปลอีกครั้ง</p> <p>(๒) ต่อมาเวลา ๑๖.๒๐ น. ญาติได้สอบถามพยาบาลทางหน้าต่าง ด้านหน้าห้องฉุกเฉินว่าเมื่อไหร่ผู้ป่วยจะได้ไปเอกซเรย์ และแจ้งว่า จะพาผู้ป่วยไปเอกซเรย์ปอดเอง แต่พยาบาลแจ้งว่าไม่ได้ เนื่องจากหากผู้ป่วยเดินไปเองจะเหนื่อยมากขึ้น พยาบาลจึงแจ้งให้ ญาติเดินไปคูที่ศูนย์เปล ญาติจึงแจ้งว่าเดี๋ยวนี้ต้องให้ญาติไปตาม พนักงานเปลเอง ทำให้ญาติไม่พึงพอใจ</p> <p>(๓) จากการตรวจสอบพบว่าพยาบาลไม่ได้แจ้งให้ญาติผู้ป่วยทราบ ว่าได้แจ้งพนักงานเปลให้เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ๒ ครั้งแล้ว แต่พนักงาน เปลยังไม่ขึ้นมารับผู้ป่วย และได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเคสไม่ เร่งด่วน ประกอบกับเป็นช่วง รับ - ส่ง เวรของเวรเปล และมี พนักงานเปลโดนเรียกไปรับ - ส่ง ผู้ป่วยนอกศูนย์เปล จึงอาจทำให้ ญาติเข้าใจว่าพยาบาลให้ญาติเป็นผู้ตามพนักงานเปลเอง</p> <p>(๔) ต่อมาเวลา ๑๖.๒๕ น.พนักงานเปลได้เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปห้อง เอกซเรย์ และเวลา ๑๖.๔๐ น. ผู้ป่วยกลับจากเอกซเรย์ปอด ทำการพ่นยาขยายหลอดลมต่ออีก ๒ ครั้ง แพทย์ได้วินิจฉัยว่าปอด ด้านซ้ายล่างอักเสบติดเชื้อ พิจารณาให้นอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล แต่ผู้ป่วยปฏิเสธ จึงประเมินอาการหลังพ่นยา และทำการนัด ให้มาพบแพทย์อายุรกรรมเฉพาะทาง ในวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๖ และจำหน่ายกลับบ้าน เวลา ๑๗.๑๐ น.</p> <p>(๕) กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดการแก้ไข/วิธีป้องกันการ เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๘๒๑ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๔ ลว. ๖ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
-----------	----------------------------	--	---	---	--

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

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

๒๖

(นายวรชัย ใจเย็น)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ)  
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

นิลบล

(นางสาวญาธิรภรณ์ 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