

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
 โรงพยาบาลโพธิ์ไทร รหัส ๑๐๙๕๘ จังหวัดอุบลราชธานี  
 ผลงานรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

ประเด็น	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการแล้ว		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑</b>					
- ผู้ป่วยติดโควิดในตึกผู้ป่วยในเสียชีวิต	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
- กรณีเจ้าหน้าที่ติดโควิด-19	๙	๙	๑๐๐	๙	๑๐๐
รวม	๙	๙	๑๐๐	๙	๑๐๐
<b>๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ/การปฏิบัติงาน</b>	-	-	-	-	-
- มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข					
- ไม่ได้รับความสะดวกตามควร	๓	๓	๑๐๐	๓	๓
- ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
รวม	๖	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐
<b>๓. อื่นๆ</b>	-	-	-	-	-
- เจ้าหน้าที่โดนร้องเรียน ค่าประกันเงินกู้ยืม	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
- เจ้าหน้าที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
รวมทั้งหมด	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐

จากการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ผลงานรอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จะเห็นว่า มีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๖ เรื่อง ดังนี้

**ประเด็นที่ ๑ เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑**

- ผู้ป่วยติดโควิดขณะมาอนรักษาทันทีในรพ.ทำให้เสียชีวิตในเวลาต่อมา จำนวน ๑ ราย โดยยื่นเรื่องเองที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้สนับสนุนข้อมูลการรักษาเสร็จภายใน ๓ วัน
- เจ้าหน้าที่ติดโควิด-19 จากการให้บริการจำนวน ๙ ราย ได้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังสำนักงานหลักประกันสุขภาพครบถ้วน อยู่ในขั้นตอนตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร บางรายไม่เข้าเกณฑ์ชัดเจน เช่นติดกับครอบครัว บางรายติดกับผู้รับบริการ ขั้นตอนปัจจุบันได้สอบถามพบว่าทางคณะกรรมการได้รับเอกสารคำร้องเป็นจำนวนมาก งบประมาณน้อยในการชดเชย

**ประเด็นที่ ๒ เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ/การปฏิบัติงาน**

- ไม่ได้รับความสะดวกตามควรจำนวน ๓ ราย จากการให้บริการตรวจรักษาโควิด-19 ที่ผู้รับบริการไม่เข้าใจแนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาล เช่นรอบการตรวจคัดกรอง รอบการส่งยา รอบการนัด X-RAY การประสานงานที่ไม่สะดวกเท่าที่ควร
- ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ จำนวน ๒ ราย เป็นรายที่ใช้สิทธิ กรณีผู้รับบริการที่เกิดอุบัติเหตุจากจรรยาทางบกต้องใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากรถไม่ซื้อกรมธรรม์ไว้หรือกรณีกรมธรรม์หมดอายุจะไม่ได้รับการคุ้มครองต้องชำระเงินเอง บางรายตัดสินใจจ่ายเงินทันที

เมื่อกลับไปตรวจสอบเอกสารพบว่าตนได้ทำกรรมกรรมไว้ จึงมาขอรับเงินคืนเพื่อขอใช้สิทธิ และ  
มอบหมายให้ทางโรงพยาบาลตั้งเบิกกับทางบริษัทฯ ต่อไป

- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด กรณีผู้ป่วยขอรับบริการต่างหน่วยบริการไม่เข้าเกณฑ์ฉุกเฉิน  
เนื่องจากมารับบริการหลังประสบอุบัติเหตุ 5 วัน ประเมินแล้วไม่เข้าเกณฑ์ฉุกเฉินผู้ป่วยจ่ายค่ารักษา  
พยาบาลเอง

### ประเด็นที่ 3 อื่นๆ

- กรณีเจ้าหน้าที่ รายที่ 1 กุ้ยเงินหน่วยงานเดิมไม่ได้ชำระทำให้เพื่อนร่วมงานต้องชำระแทน ได้  
ดำเนินการไกล่เกลี่ยเรียบร้อยแล้วภายใน 5 วันหลังได้รับเรื่อง

ได้ขอความเป็นธรรมเนื่องจาก

- กรณีที่ รายที่ ๒ เพื่อนร่วมงานขอให้ทบทวนการจ้างพยาบาลไม่ที่ไม่ผ่านการประเมินสมรรถนะ  
หลัก ได้ดำเนินการโดยให้เปลี่ยนงานและประเมินต่อเนื่องพบว่าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตาม  
สมรรถนะหลักได้ จึงทบทวนการจ้างและแจ้งเจ้าตัว
- กรณีที่ รายที่ ๓ หัวหน้างานแจ้งที่บริหารผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง และ  
ก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงานทำให้กระทบกับการให้บริการ ปรับโดยเปลี่ยนจุดบริการ

### แนวทางแก้ไขปัญหา

- กำชับเจ้าหน้าที่ รับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ เพื่อประกอบการทำงานบริการ
- เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้สิทธิรักษาพยาบาลให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อผู้รับบริการได้ร่วมตัดสินใจ



ผู้สรุปผลการดำเนินงาน

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นางสาวธรรมพร ปรัสพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร