



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. 0 5699 0352

ที่ พจ 0032.009/ 72

วันที่ 12 มิถุนายน 2560

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ การจัดการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560) จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข แล้วนั้น

ข้อเท็จจริง

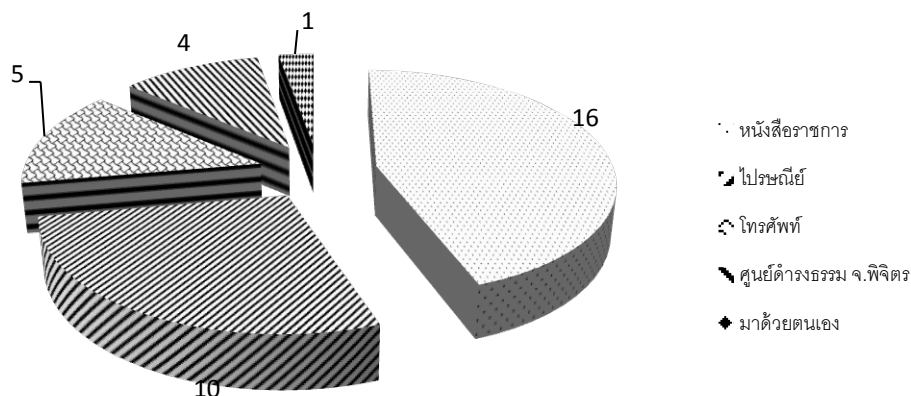
ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ การจัดการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข แล้วนั้น เรื่องร้องเรียนที่พบมี จำนวน 36 เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทางดังนี้

1. หนังสือราชการผ่านหน่วยงานราชการ จำนวน 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 44.44
2. ไปรษณีย์จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 27.78
3. โทรศัพท์ จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.89
4. ศูนย์ดำรงธรรม จ.พิจิตร จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.11
5. มาด้วยตนเองจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 2.78 ตามลำดับ ดังตารางและแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ 2560
(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
		(เรื่อง)	
1	หนังสือราชการ	16	44.44
2	ไปรษณีย์	10	27.78
3	โทรศัพท์	5	13.89
4	ศูนย์ดำรงธรรม จ.พิจิตร	4	11.11
5	มาด้วยตนเอง	1	2.78
	รวมทั้งสิ้น	36	100

แผนภูมิที่ 1 แสดงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(1 ตุลาคม 2559 - 31 พฤษภาคม 2560) (เรื่อง)

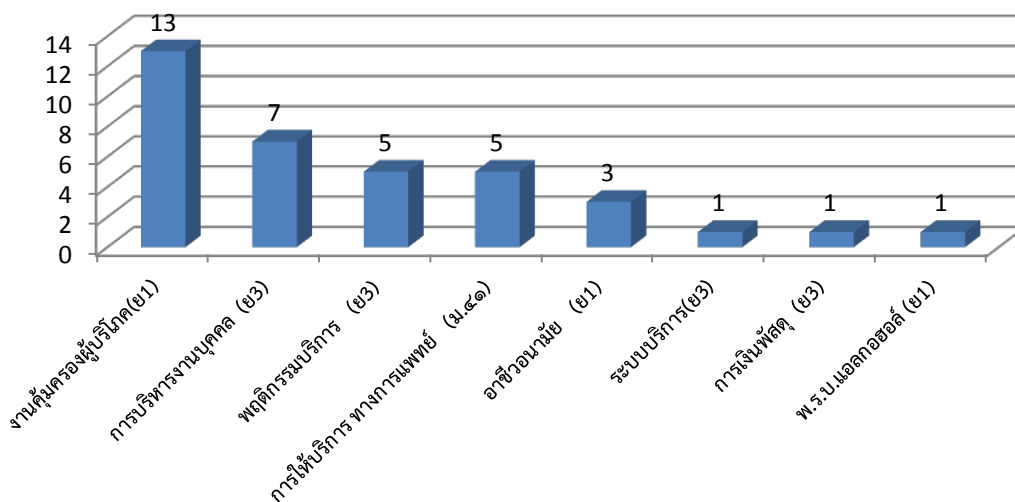


ในส่วนของ เรื่องร้องเรียนจำนวน 36 เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนระหว่าง(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560) พบมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมบริการจำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.05 การบริหารงานบุคคล จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.52 งานอาชีวอนามัย จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.52 การให้บริการทางการแพทย์ (ม.41) จำนวนจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.52 ระบบบริการจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.76 การเงินพัสดุ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.76 ดังตารางและแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. 2560(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)

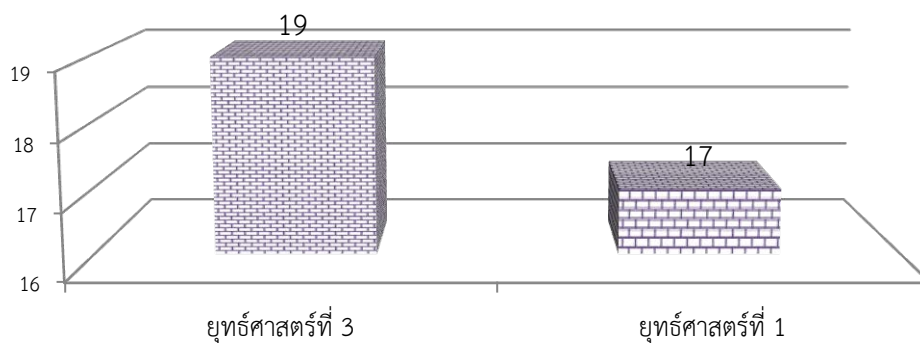
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)	ร้อยละ
1	งานคุ้มครองผู้บริโภค(ย1)	13	36.11
2	พฤติกรรมบริการ (ย3)	5	13.89
3	การบริหารงานบุคคล (ย3)	7	19.44
4	อาชีวอนามัย (ย1)	3	8.33
5	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.41)	5	13.89
6	ระบบบริการ(ย3)	1	2.78
7	การเงินพัสดุ (ย3)	1	2.78
8	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์ (ย1)	1	2.78
	รวม	36	100

แผนภูมิ 2 ประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ.2560
(1 ตุลาคม 2559- 30 เมษายน 2560)

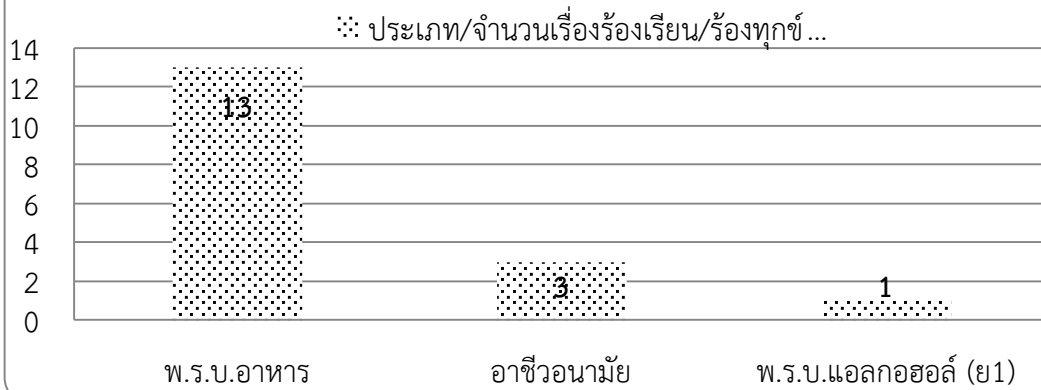


เมื่อจำแนก เรื่องร้องเรียนตามยุทธศาสตร์พบว่ายุทธศาสตร์ที่ 3 มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 19 เรื่อง รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 17 เรื่อง ยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 14 เรื่อง ดังแผนภูมิที่ 2 , 3 , 4

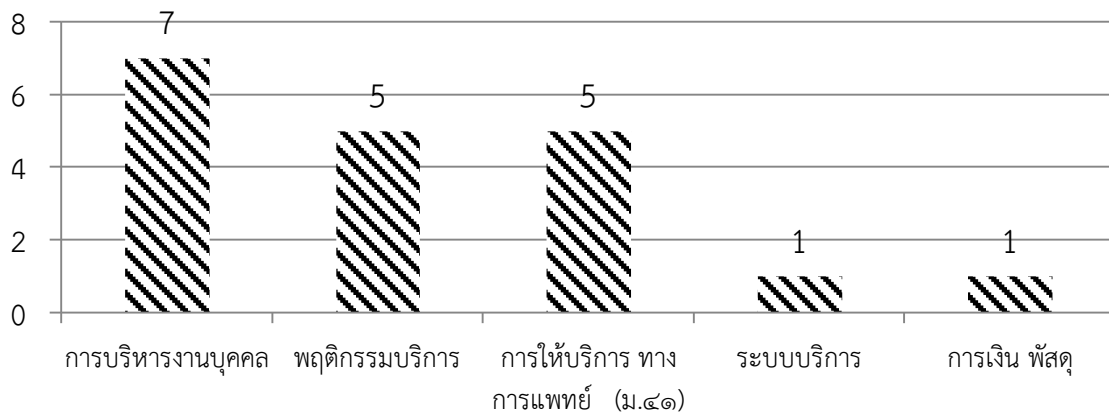
แผนภูมิ 2 แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกรายยุทธศาสตร์
(1 ตุลาคม 2559 - 30 เมษายน 2560)



แผนภูมิ 3 แสดงประเภท/จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ยุทธฯ1(1 ตุลาคม 2559- 30 เมษายน 2560)



แผนภูมิที่ 4 แสดงประเภท/จำนวน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ยุทธฯ 3 (1 ตุลาคม 2559 - 30เมษายน2560)

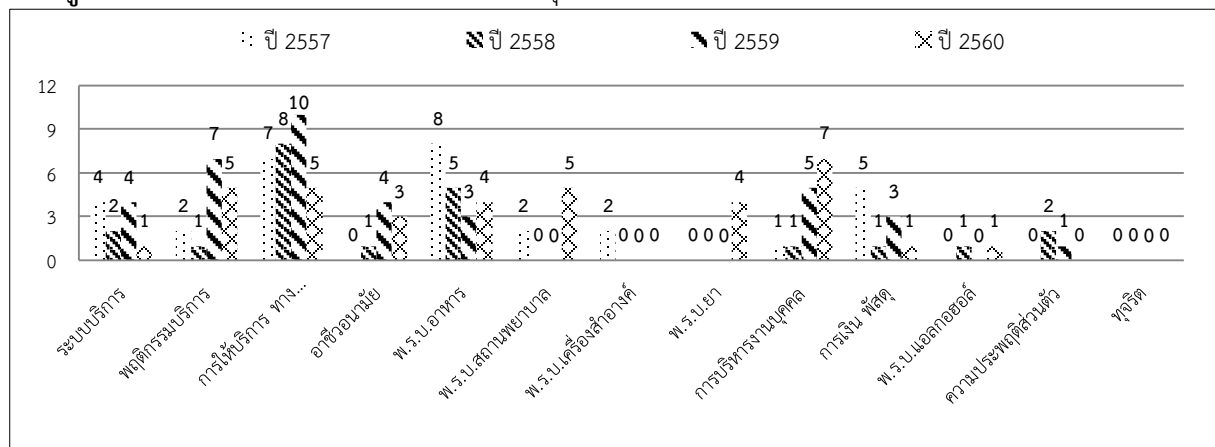


จากข้อมูลการร้องเรียน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2557 - (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)พบว่าเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น 4 ลำดับแรกได้แก่ การบริหารงานบุคคล รวม 14 เรื่อง จำแนกเป็นปี พ.ศ.2557 จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.23 ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ปี พ.ศ.2559 จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.51 ปี พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.44 รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมบริการ รวม 15 เรื่อง จำแนกเป็นปี พ.ศ.2557 จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.45 ปี พ.ศ.2558 จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ปี พ.ศ.2559 จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.92 ปี พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.89 และ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.41) รวม 30 เรื่อง จำแนกเป็นพ.ศ.2557 จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.58 ปี พ.ศ.2558 จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 36.36 ปี พ.ศ.2559 จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 27.03 ปี พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.89 พ.ร.บ.สถานพยาบาล 7 เรื่อง จำแนกเป็นปี พ.ศ.2557 จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.45 ปี พ.ศ. 2558 และ ปี พ.ศ.2559 ไม่พบเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.89 ตามลำดับดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประเภทเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ.2557 – พ.ศ. 2560(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)							
		2557		2558		2559		2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบบริการ	4	12.90	2	9.09	4	10.81	1	2.78
2	พฤติกรรมการบริการ	2	6.45	1	4.55	7	18.92	5	13.89
3	การให้บริการ ทาง การแพทย์(ม.41)	7	22.58	8	36.36	10	27.03	5	13.89
4	อาชีพอนามัย	0	0.00	1	4.55	4	10.81	3	8.33
5	พ.ร.บ.อาหาร	8	25.81	5	22.73	3	8.11	4	11.11
6	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	2	6.45	0	0.00	0	0.00	5	13.89
7	พ.ร.บ.เครื่องสำอางค์	2	6.45	0	0.00	0	0.00	0	0.00
8	พ.ร.บ.ยา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	11.11
9	การบริหารงานบุคคล	1	3.23	1	4.55	5	13.51	7	19.44
10	การเงินพัสดุ	5	16.31	1	4.55	3	8.11	1	2.78
11	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	0	0.00	1	4.55	0	0.00	1	2.78
12	ความประพฤติส่วนตัว	0	0.00	2	9.09	1	2.70	0	0.00
13	ทุจริต	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	รวม	31	100.00	22	100.00	37	100.00	36	100.00

แผนภูมิที่ 43 ประเภท/จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปรียบเทียบปี2557 /2558 /2559/2560



ในการนี้กลุ่มงานนิติการได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปีงบประมาณ 2559 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 36 ราย

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางการบริหารปีพ.ศ.2557 – พ.ศ.2560(1ตค2559 - 30 เมย 2560) มีการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงจำนวน 14 เรื่อง ในปี 2557 จำนวน 2 เรื่อง ปีงบประมาณพ.ศ.2559 จำนวน 3 เรื่อง ปี พ.ศ.2560(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)จำนวน 9 เรื่อง ดังตารางที่4

ตารางที่ 4การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางการบริหารปีพ.ศ.2557 – พ.ศ.2560(1 ตุลาคม 2559 – 30 เมษายน 2560)

ลำดับที่	การดำเนินงานทางการบริหาร	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)			
		2557	2558	2559	2560
1	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2	-	3	8
2	เจรจาไกล่เกลี่ย	-	-	-	-
	รวม	2	-	3	8

ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาอุปสรรค การตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนบางเรื่อง ไม่ครบถ้วนต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม บางเรื่องต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ทำให้ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข การตอบสนองข้อร้องเรียน

ควรมีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วันหลังรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งกำหนดเวลาในการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ถูกร้องทราบทุก 1 เดือน เป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

เห็นควรนำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาเรื่องการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

รองนายแพทย์สสจ.....	ตรวจวันที่.....
หัวหน้าฝ่าย.....	ตรวจวันที่.....
ผู้ปฏิบัติ.....	ร่างวันที่.....
เจ้าหน้าที่.....	พิมพ์วันที่.....

	ประมาณ 2561		ประมาณ 2561
	สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2561		สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2561
	สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2570		สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2570
	สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2570		สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ 2570

ตารางที่ 2 ตารางแสดง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางการบริหารปีพ.ศ.2557 – พ.ศ.2559

ลำดับที่	การดำเนินงานทางการบริหาร	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)		
		2557	2558	2559
1	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2	-	3
2	เจรจาไกล่เกลี่ย	-	-	-
	รวม	2	-	3

ตารางที่ 3 ตารางแสดง การดำเนินงานทางวินัย ปีพ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.2559

ลำดับที่	การดำเนินงานทางวินัย	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)		
		2557	2558	2559
1	ตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนทางวินัย	1	1	-
2	ออกคำสั่งลงโทษทางวินัย	1	1	-
	รวม	2	2	-

ตารางที่ 4 ตารางแสดง การดำเนินงานทางละเมิด ปีพ.ศ.2557 – พ.ศ.2559

ลำดับที่	การดำเนินงานทางละเมิด	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)		
		2557	2558	2559
1	ตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนทางวินัย	-	-	-
2	ออกคำสั่งลงโทษทางวินัย	-	-	-
	รวม	-	-	-

ตารางที่ 5 ตารางแสดง การดำเนินการด้านคดี ปีพ.ศ.2557 – พ.ศ.2559

ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการด้านคดี	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)		
		2557	2558	2559
1	คดีแพ่ง	-	-	-
2	คดีอาญา			
	-เปรียบเทียบปรับ พรบ.อาหาร	8	2	3
3	คดีปกครอง	4	5	6
4	คดีศาลชำนาญพิเศษอื่นๆ	-	-	-
	รวม	9	3	2

ตารางที่ 6 ตารางแสดง ประเภทการลงโทษทางวินัย ปีพ.ศ.2557 – พ.ศ.2559

ลำดับที่	ประเภทการลงโทษทางวินัย	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)		
		2557	2558	2559
1	ทุจริต	-	-	-
2	ผิดระเบียบ	-	1	-
	รวม	-	1	-

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ม. 41

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรประสานกับยุทธศาสตร์ที่ 3 และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

1. กลุ่มงานนิติการตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กลุ่มงานประกันหาข้อเท็จจริงและนำเข้าสู่กระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยตาม ม. 41
3. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ รวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อเข้าประกอบการ

พัฒนางาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

ความเป็นมา

ด้วย เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2559 กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก นางสาวจิตตานันท์ โพธิ์ศิริณ อายุ 40 ปี ที่อยู่ 69 หมู่ 1 ตำบลบ้านบึง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลพิจิตร

ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องแจ้งว่าเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558 ได้พาผู้ป่วย นายพัชรพล โพธิ์หิรัญ อายุ 15 ปี อาชีพ นักเรียน อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 69 หมู่ 1 ตำบลบ้านบึง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร เป็นบุตรคนโตของผู้ร้อง เกิดอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ล้ม มีอาการปวดบริเวณหัวเข่าบวม ชาปลายเท้า ไม่มีความรู้สึก เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลพิจิตร แพทย์เอกซเรย์ให้ยาและนัดให้มาตรวจวันที่ 29 กันยายน 2558 โดยในวันที่ 27 กันยายน 2558 มารดาเห็นความผิดปกติปลายเท้าซ้ายซีด สันเท้าเป็นสีม่วงคล้ำ จึงพาผู้ป่วยมาตรวจที่โรงพยาบาลพิจิตร ในวันที่ 28 กันยายน 2558 ก่อนวันแพทย์นัด แพทย์ได้ตรวจและส่งเอกซเรย์ พบว่ามีการบาดเจ็บของเส้นเลือดแดงบริเวณเข่าซ้าย จึงส่งต่อไปรับการรักษา ณ โรงพยาบาลศิริราช ต่อมาผู้ป่วยต้องถูกตัดขาใต้เข่าซ้าย

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ม. 41

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรประสานกับยุทธศาสตร์ที่ 3 และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

1. กลุ่มงานนิติการตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กลุ่มงานประกันหาข้อเท็จจริงและนำเข้าสู่กระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยตาม ม. 41
3. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ รวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อเข้าประกอบการ

พัฒนางาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๗๕ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลบางมูลนาก

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ความเดิม

ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๓๔ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ประธาน คบสอ.บางมูลนาก ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีราษฎรร้องเรียนการให้บริการของโรงพยาบาลบางมูลนาก เนื่องจากการให้บริการมีข้อผิดพลาดในการติดต่อประสานงาน ทำให้ผู้ร้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย แล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

จากรายงานผลการสอบสวนข้อมูลในกรณีนี้ โรงพยาบาลบางมูลนากแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและบุคคลแวดล้อมเกี่ยวข้องกับระบบการนัดพบแพทย์ ประกอบกับการทบทวนข้อมูลผู้ป่วยในระบบนัดพบ ว่า ในวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๘ ผู้ป่วยแจ้งชื่อเข้ารับบริการที่ เวลา ๑๐.๒๗ น. ได้รับการคัดกรองโดยพยาบาล เวลา ๑๐.๔๓ น. พยาบาลประจำหน้าห้องตรวจแจ้งผู้รับบริการว่าแพทย์เข้าห้องผ่าตัด จะออกตรวจเวลา ๑๓.๐๐ น. หากมีอาการเร่งด่วนจะได้ตรวจกับแพทย์ท่านอื่นก่อน แต่ผู้รับบริการประสงค์พบแพทย์เฉพาะทางศัลยกรรมกระดูก และได้รับการตรวจเวลา ๑๔.๔๕ น. ตรวจสอบตารางตรวจผู้ป่วยนอกพบว่าแพทย์ศัลยกรรมกระดูกมีตารางตรวจ OPD พยาบาลประจำหน่วยบริการดำเนินการนัดตามตารางออกตรวจแพทย์เดือนตุลาคม โดยที่ไม่ทราบว่าแพทย์เข้าห้องผ่าตัด

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๘) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชน ผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลบางมูลนาก รับว่ามีการผิดพลาดในตารางการนัดหมายระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์ เนื่องจากแพทย์ติดงานในห้องผ่าตัด อย่างไรก็ตามในวันดังกล่าวได้จัดให้ผู้ป่วยรายนี้ รับการตรวจจากแพทย์ท่านอื่นแล้ว ข้อผิดพลาดครั้งนี้ยังไม่เกิดความเสียหายหรือเกิดอันตรายต่อผู้ป่วย เห็นว่าโรงพยาบาลบางมูลนาก ได้มีแนวทางแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาด เพื่อพัฒนางานบริการแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๓๔ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลพิจิตร

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ความเดิม

ด้วย เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๐.๓๐ น. กลุ่มงานนิติการ ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จาก นางสาวมิตา พันธุง อายุ ๔๖ ปี ที่อยู่ ๗๐/๒ ถนนหนองบัวล่อง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลพิจิตร

ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องแจ้งว่าเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้พาผู้ป่วย นางเล็ก สุวรรณเพชร อายุ ๘๒ ปี ซึ่งเป็นคุณยายของผู้ร้องไปโรงพยาบาลพิจิตร ป่วยเกี่ยวกับกระดูกเนื่องจากลื่นล้ม เมื่อไปถึงโรงพยาบาลพิจิตร ได้พบแพทย์คือนายแพทย์วัชรพงศ์ ผู้ร้องแจ้งว่านายแพทย์วัชรพงศ์ พูดจาไม่ดีกับคนป่วย บอกว่ายอายุมากแล้วถ้าจะผ่าตัดต้องมาตรวจกับผมก่อน มีคิวกับคนอื่นอีกหลายคน แล้วต้องเซ็นความเสี่ยงให้ด้วย ผู้ร้องและคนป่วยรู้สึกไม่ดี เสียใจกับคำพูดของหมอ ได้ยินหลายคนที่เจอหมอพูดแบบนี้ ทุกคนคงไม่ดีกับการเจอหมอคนนี้ การพูดแบบนี้ทำให้คนป่วยเสียกำลังใจ ผู้ร้องต้องการให้พูดจาดี ไม่ทำลายจิตใจของคนป่วย ไม่ต้องการให้เป็นอย่างนี้เพราะมีคนป่วยหลายคนที่พูดเหมือนกันกับการรักษาของหมอ ขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงการรักษา การพูดจา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๘) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชน ผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

มาตรา ๘๓ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องไม่กระทำการใดอันเป็นข้อห้าม ดังต่อไปนี้

(๙) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรประสานกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ และ คบ.สอ. พิจิตร เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/

วันที่ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ร้องเรียนการจ้างลูกจ้างของสถานีนามัยห้วยพุก

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ความเดิม

ด้วย เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๑.๓๐ น. กลุ่มงานนิติการ ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จาก นางสาวมณฑา โกษณา อายุ ๓๐ ปี ที่อยู่ อบต.ทุ่งทอง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลทับคล้อ

ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องแจ้งว่าวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๐๖.๓๐น. ได้พาผู้ป่วย นายวัตร อินหันต์ อายุ ๔๗ ปี ซึ่งเป็นลุงของผู้ร้องไปโรงพยาบาลทับคล้อ ด้วยมีอาการหายใจไม่สะดวก เมื่อไปถึงโรงพยาบาลทับคล้อ ไม่มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการใดๆ ผู้ร้องเห็นว่าควรจะมีเจ้าหน้าที่ออกมาให้การดูแลบ้าง ทั้งๆที่เห็นว่าภายในห้องฉุกเฉินมีเจ้าหน้าที่อยู่ ๑ คน แต่ก็ไม่ได้ออกมาให้บริการและภายในโรงพยาบาลผู้ร้องแจ้งว่า ไม่เห็นมีใครอยู่ จนผู้ป่วยอาการไม่ค่อยดีผู้ร้องจึงต้องพาผู้ป่วยไปรับการรักษา ณ คลินิกภายในอำเภอทับคล้อ ผู้ร้องต้องการทราบว่า เวลาที่มีผู้ป่วยอาการหนักมารับบริการแล้วทำไมไม่มีเจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์ของโรงพยาบาล มาดูแล ปลอ่ยให้คนป่วยอาการแย่ ถ้าผู้ป่วยคนใดเป็นหนักๆทางโรงพยาบาลจะให้การรักษาอย่างไร ผู้ร้อง ไม่ต้องการให้เป็นอย่างนี้เพราะมีคนป่วยหลายคน ที่พูดเหมือนกัน มารับการรักษาที่โรงพยาบาลแล้วไม่ได้รับการดูแล อาใจใส่ ขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงระบบบริการ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๘) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชน ผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรประสานกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ และ คบ.สอ. ทับคล้อ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๗๓

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลทับคล้อ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ความเดิม

ด้วย เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๑.๓๐ น. กลุ่มงานนิติการ ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จาก นางสาวมณฑา โภชนา อายุ ๓๐ ปี ที่อยู่ อบอุ่น อําเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลทับคล้อ

ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องแจ้งว่าวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๐๖.๓๐น. ได้พาผู้ป่วย นายวัตร อินหันต์ อายุ ๔๗ ปี ซึ่งเป็นลุงของผู้ร้องไปโรงพยาบาลทับคล้อ ด้วยมีอาการหายใจไม่สะดวก เมื่อไปถึงโรงพยาบาลทับคล้อ ไม่มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการใดๆ ผู้ร้องเห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่ออกมาให้การดูแลบ้าง ทั้งๆที่เห็นว่าภายในห้องฉุกเฉินมีเจ้าหน้าที่อยู่ ๑ คน แต่ก็ไม่ได้ออกมาให้บริการและภายในโรงพยาบาลผู้ร้องแจ้งว่า ไม่เห็นมีใครอยู่ จนผู้ป่วยอาการไม่คายนผู้ร้องจึงต้องพาผู้ป่วยไปรับการรักษา ณ คลินิกภายในอำเภอบัคล้อ ผู้ร้องต้องการทราบว่า เวลาที่มีผู้ป่วยอาการหนักมารับบริการแล้วทำไมไม่มีเจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์ของโรงพยาบาล มาดูแล ปลอ่ยให้คนป่วยอาการแย่ ถ้าผู้ป่วยคนใดเป็นหนักๆทางโรงพยาบาลจะให้การรักษายังไร ผู้ร้อง ไม่ต้องการให้เป็นอย่างนี้เพราะมีคนป่วยหลายคน ที่พูดเหมือนกัน มารับการรักษาที่โรงพยาบาลแล้วไม่ได้รับการดูแล อาใจใส่ ขอให้มีการตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงระบบบริการ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๘) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชน ผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรประสานกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ และ คบ.สอ. ทับคล้อ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๙ ๐๓๕๒
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๘๒ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลพิจิตร

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ความเดิม

ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๓๙ ลงวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ประธาน คบสอ.เมืองพิจิตร ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีราษฎรร้องเรียนการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลพิจิตร เนื่องจากนำผู้ป่วยมีอาการปวดกระดูกที่เกิดจากการลื่นล้ม ไปรับการรักษาเมื่อไปถึงโรงพยาบาลพิจิตร ได้พบแพทย์ตรวจ แต่ไม่พอใจที่แพทย์พูดจากับผู้ป่วยไม่ดี ทำให้เสียใจกับคำพูดของแพทย์ ผู้ร้องจึงต้องการให้แพทย์ปรับปรุงการพูดจากับผู้ป่วยให้ดีขึ้น ไม่พูดจากทำลายจิตใจผู้ป่วย

ข้อเท็จจริง

จากรายงานผลการสอบสวนข้อมูลในกรณีนี้ โรงพยาบาลพิจิตรแจ้งว่า การให้ข้อมูลของแพทย์เป็นไปตามแนวทางการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจผ่าตัดแก่ญาติและผู้ป่วย โดยแพทย์จะให้ข้อมูลที่เป็นผลดี และผลเสียที่อาจเกิดขึ้นขณะทำการผ่าตัด(ความเสี่ยงจากภาวะโรคร่วมและสถานะของผู้ป่วยที่อาจส่งผลต่อการผ่าตัด ภาวะแทรกซ้อนต่างๆเช่น หยุดหายใจ เสียชีวิต เป็นต้น)

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๘) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชน ผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

มาตรา ๘๓ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องไม่กระทำการใดอันเป็นข้อห้าม ดังต่อไปนี้

(๙) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลพิจิตร ได้ให้เหตุผลเพื่อประกอบการตัดสินใจแก่ญาติและผู้ป่วย ซึ่งโรงพยาบาลพิจิตรยอมรับว่าวิธีการสื่อสาร น้ำเสียงของแพทย์อาจไม่นุ่มนวลและพูดตรงเกินไป โดยมุ่งเน้นที่เนื้อหาของข้อมูลที่ผู้ป่วยและญาติควรจะได้รับมากกว่าวิธีการนำเสนอ หากการให้ข้อมูลของแพทย์จะทำให้ผู้ป่วยเสียใจ ทำร้ายจิตใจของผู้ป่วยและญาติ แพทย์ก็ขอภัยมา ณ ที่นี้

ในการนี้เห็นควรแจ้งทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ และแก้ไขให้ผู้ร้องทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙ /๓๕ วันที่ ๒๕๕๗
เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๔๓ วันที่ ๒๕๕๗
เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

อนุสนธิ

จึงเรียนมา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/

วันที่

๒๕๕๗

เรื่อง รายงานการรับชำระหนี้

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

อนุสนธิ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๕๕

วันที่

๒๕๕๗

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

อนุสนธิ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ส่วนราชการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ

โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒

บันทึกข้อความ

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๔๙

วันที่

๒๕๕๗

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

อนุสนธิ

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๕๐

วันที่

๒๕๕๗

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

อนุสนธิ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๕๑ วันที่ ๒๕๕๗
เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ตามที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๕๒ วันที่ ๒๕๕๗

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร
ด้วย
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ส่วนราชการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒

บันทึกข้อความ

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๕๑

วันที่

๒๕๕๗

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ตามที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ -๕๖๙๙-๐๓๕๒
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๓ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙
เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ