



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	น.ส.ม.ค.ด. ย.น.ป.ร.ค.น.
เลขที่	๑๒๓๔
วันที่	- ๒ ก.ย. ๒๕๖๕
เวลา	๑๖.๐๐ น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานกฎหมาย) โทร. ๓๖๓, ๓๖๔

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๘๑๔

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

รอง ผอ. ฝ่ายบริหาร	นายสุวิทย์ ยินดีสุข
เลขที่	๑๒๓๔
วันที่	๑ ก.ย. ๒๕๖๕
เวลา	๑๖.๐๐ น.

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง (เอกสารหมายเลข ๑)

ปัญหาและอุปสรรค

จากประเด็นเรื่องร้องเรียนมีปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติผู้ป่วย ทั้งการแนะนำทางเอกสาร การวางแผนรักษา การแจ้งขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการแจ้งข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ที่ตรวจสอบข้อมูลก่อนแจ้งไม่ละเอียด ซึ่งอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ จำนวน ผู้มารับบริการที่มากทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาได้พูดคุยกับผู้รับบริการได้น้อยลง ตรวจสอบน้อยลงหรือแม้กระทั่งความเคยชินของเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจว่าสิ่งที่ตนรู้คือข้อมูลทั่วไปที่ผู้ป่วยหรือญาติน่าจะรู้ด้วย

(๒) การตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องมือแพทย์ก่อนนำผู้ป่วยรีเฟอร์

(๓) การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล

แนวทางการแก้ไข

(๑) เพิ่มขั้นตอนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้ป่วยให้ทราบถึงข้อมูล สิทธิหน้าที่ ค่าบริการพิเศษที่เพิ่มขึ้นก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และกรณีการทำหัตถการที่มีความเสี่ยง เช่น การผ่าตัด การทำคลอด เป็นต้น แพทย์หรือตัวแทนแพทย์จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติทราบถึงกระบวนการ แนวทางการรักษา ความเสี่ยงอาการจะเกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติมีโอกาสสอบถามตามที่เห็นสมควร สำหรับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของผู้ฟังต้องตรวจสอบข้อมูลให้รอบคอบก่อนแจ้งให้ผู้อื่นทราบ รวมถึงไม่ควรนำเรื่องดังกล่าวมาพูดในทำนองบังเอิญ เช่น นินทา กระทบ ไขว่หน้า เป็นต้น เพราะข้อมูลเหล่านี้บุคคลทั่วไปไม่อาจทราบได้ว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเป็นประการใด และต้องเป็นหน้าที่ของแพทย์เจ้าของไข้เท่านั้นที่จะเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้ป่วยหรือญาติ นอกจากนี้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยหรือญาติต้องเป็นข้อมูลที่ไปในทิศทางเดียวกัน หรือเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน อาจมอบหมายเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวที่พูดคุยและให้ข้อมูลกับญาติผู้ป่วย เพื่อให้การให้ข้อมูลและข้อเท็จจริงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(๒) หน่วยงานมีมาตรการตรวจสอบความเรียบร้อยและความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล และก่อนนำส่งผู้ป่วยควรประเมินอาการของผู้ป่วยด้วยทุกครั้ง

(๓) หน่วยงานดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาสีสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล เช่น สายไฟ สายสื่อสาร ที่ไม่เป็นระเบียบและที่จะเป็นอันตรายแก่เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ

/๓. ข้อพิจารณา...

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ จากประเด็นการร้องเรียนที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงปัจจุบัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากปัญหาพื้นฐาน ดังนี้

(๑) การใช้คำพูดการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง การพูดทำนองที่ไม่ให้เกียรติผู้ฟัง เชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าผู้อื่น หรือการไม่อธิบายใดๆให้ผู้รับบริการทราบในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระบวนการรักษา เป็นต้น เพราะปัจจุบันผู้รับบริการมีความเชื่อว่าตนคือผู้รับบริการไม่ใช่ผู้มาขอความช่วยเหลือ หน้าที่ของโรงพยาบาลคือต้องรักษาผู้ป่วยอันเป็นคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่พึงมี ฉะนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีเพิ่มมากขึ้นทั้งความคาดหวังว่าอาการผู้ป่วยจะดีขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของทีมแพทย์ พยาบาลและเครื่องมือ และยังคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารก็จะเกิดเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบจึงอาจทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวบานปลายจนนำไปสู่การร้องเรียนขึ้นได้

(๒) ละเลยในมาตรการตรวจสอบความเรียบร้อยและความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล รวมทั้งการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานก่อนการนำส่งผู้ป่วย ทำให้อาจพบปัญหาระหว่างการนำส่งผู้ป่วย

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่กล้าที่จะรายงานปัญหาโดยเชื่อว่าไม่ใช่เรื่องใหญ่ กลัวถูกตำหนิหรือต่อว่าส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถสั่งการวางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ก่อนปัญหาเกิดขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน โดยไม่นำแนวทางปฏิบัติมาทบทวน แม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังเลือกปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน ก็อาจเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดิม ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

(๕) องค์ความรู้ปัจจุบันที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาเป็นกรณีศึกษา

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบ รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่น ทั้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการให้ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อผู้อื่น งดไขข่าว หรือพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ในทางบันเทิง นินทา กระซิบ พูดลับหลัง ในประเด็นละเอียดอ่อนด้วยความเคยชินอันอาจจะทำให้ประชาชนหลงเชื่อและวิตกกังวล

/ประกอบกับ...

ประกอบกับหน่วยงานควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสม โดยระดมความคิดระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พร้อมแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางปฏิบัติเหมาะสมในการให้บริการประชาชน รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ ทบทวนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วยและผู้คลอดบุตร

๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาร่วมนี้


(นางสาวนุสบา แข่งขัน)
นิติกร


(นางไขศรี เต็มเปี่ยม)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป


(นายสุวิทย์ ยินดีสุข)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

- ☐ อนุมัติ
- ☒ ทราบ/เห็นชอบ/ดำเนินการตามเสนอ
- ☐ ลงนัด
- ☐ มอบ/สำเนาแจ้ง.....



- ๒ ก.ย. ๒๕๖๘

(นายสมคิด ยืนประโคน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว





ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
นพ.สมคิด ยืนประโคน
เลขที่ ๑๒๖๗
- ๒ ก.ย. ๒๕๖๘
๑๒.๑๒ น

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานกฎหมาย) โทร. ๓๖๓, ๓๖๔

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๘๑๕

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

รอง-ผอ.ฝ่ายบริหาร
นายสุวิทย์ ยืนดีสุข
เลขที่ ๒๐๗๗
- ๑ ก.ย. ๒๕๖๘
๑๕.๑๑ น

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการแก้ไข

กรณีดังกล่าวแม้จะไม่ปรากฏข้อร้องเรียนแต่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตประพฤติมิชอบโดยเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้นจึงเห็นควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และสถานการณ์ที่เสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างได้ตั้งใจ

๓. ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้

(นางสาวนุสบา แข่งขัน)
นิติกร

(นางไชศรี เต็มเปี่ยม)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

นพ. นวโร

A-

- ๒ ก.ย. ๒๕๖๘

(นายสมคิด ยืนประโคน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(นายสุวิทย์ ยืนดีสุข)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร