



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โทร ๐ ๓๙๕๒ ๐๐๒๓

ที่ ตร ๐๐๓๓.๐๐๕/ ๖๘

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๑.ต้นเรื่อง

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตามคู่มือการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับผิดชอบการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูล สาธารณะ MOIT ๑๑ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน จิงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

๓.ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงานด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางปรังค์สสร จันทรทองภักดี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

(นายบัญชา สรรพโส)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๕-๒ ก.ย. ๒๕๖๕

นพ.๙/นวก.๙/จบส.๘	วันที่
หน.กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน/ศูนย์	๑๙/๐๙/๖๕
เจ้าหน้าที่	วันที่
เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทาน	๑๙/๐๙/๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการขอเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี ๑ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) Link ภายนอก หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางประไพพรรณ นาชัย) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายแพทย์บัญชา สรรพโส) ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด (หัวหน้า) - ๒ ก.ย. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางประไพพรรณ นาชัย) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕	

๒.หน่วยงานส่งหลักฐานที่แสดงถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (มาตรา ๔๑) ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.	กรณีตั้งครุฑหลังทำหมัน	ตั้งครุฑหลังทำหมัน และไม่พร้อมมีบุตรเพิ่ม	๑.สร้างความ เข้าใจกับผู้ ร้องเรียนหรือ ญาติกับประเด็น ที่เกี่ยวข้อง	ได้รับการ พิจารณา ช่วยเหลือ เบื้องต้นตาม มาตรา ๔๑
๒.	กรณีส่งสียหนังสือรับรองการ ตาย	หนังสือรับรองการตาย ไม่เกี่ยวข้องกับโรคที่เจ็บป่วย ก่อนเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล	๒.แจ้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ รับทราบปัญหา และแก้ไข	ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพ แห่งชาติ และ ยุติบริการ จำนวน ๙ ราย
๓.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด – 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	มีการติดเชื้อในหอผู้ป่วย อายุรกรรม ที่อนุญาตให้ญาติ เฝ้าได้ ซึ่งพบว่า ญาติไม่ปฏิบัติ ตัวตามเกณฑ์ที่โรงพยาบาล	๒.แจ้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ รับทราบปัญหา และแก้ไข	ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพ แห่งชาติ และ ยุติบริการ จำนวน ๙ ราย
๔.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด – 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	กำหนด ในการควบคุมการ แพร่กระจายโรคติดเชื้อโควิด	๒.แจ้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ รับทราบปัญหา และแก้ไข	ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพ แห่งชาติ และ ยุติบริการ จำนวน ๙ ราย
๕.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด – 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	– 19 ทำให้ เกิดการติดเชื้อ ในหอผู้ป่วย	๒.แจ้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ รับทราบปัญหา และแก้ไข	ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพ แห่งชาติ และ ยุติบริการ จำนวน ๙ ราย
๖.	กรณีระบบการจัดการ การรักษาพยาบาลผู้ป่วย ว่าเหตุใดเมื่อมีการติดเชื้อจึง ไม่มีการแยกผู้ป่วยที่ติดเชื้อ และไม่ติดเชื้อออกจากกัน และขอให้ความช่วยเหลือใน ค่าจัดการศพ รวมถึงให้มีการ ปรับปรุงการรักษาพยาบาล ให้ดีขึ้น	มีการติดเชื้อในหอผู้ป่วย อายุรกรรม ที่อนุญาตให้ญาติ เฝ้าได้ พบการติดเชื้อจากการ สัมผัสตรวจพยาบาลประจำตึก ตามเกณฑ์มาตรฐาน จึงตรวจ ญาติและผู้ป่วยทั้งหอผู้ป่วย อายุรกรรม พบการติดเชื้อ ทั้งญาติและผู้ป่วยในหอผู้ป่วย จึงทำความสะอาดโซน กันแยก ตามมาตรฐานการแยก แต่ไม่ได้ ไปห้องแยกต่างหาก เนื่องจาก ผู้ป่วยใส่ท่อช่วยหายใจ เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ในการดูแลใกล้ชิดจึงต้องคงไว้ ที่โซนแยก ส่วนผู้อื่นที่ย้าย ออกไปเนื่องจากติดเชื้อย้ายไป หอผู้ป่วยติดเชื้อแยกโรค	๒.แจ้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ รับทราบปัญหา และแก้ไข	ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพ แห่งชาติ และ ยุติบริการ จำนวน ๙ ราย
๗.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด – 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	มีการติดเชื้อในหอผู้ป่วย อายุรกรรมหญิง ที่อนุญาตให้ ญาติเฝ้าได้ พบว่ามีการติดเชื้อ ทั้งบุคลากรสาธารณสุข ผู้ป่วย และญาติผู้ป่วย ซึ่งไม่ทราบ สาเหตุแน่ชัดในการติดเชื้อ ทั้งนี้ โรงพยาบาลมีมาตรฐานใน การควบคุมการแพร่กระจายโรค ติดเชื้อโควิด – 19 ตามเกณฑ์ที่ กระทรวงกำหนด	๒.แจ้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ รับทราบปัญหา และแก้ไข	ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพ แห่งชาติ และ ยุติบริการ จำนวน ๙ ราย

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
๘.	กรณีผู้รับบริการเกิดการ อุดตันทางเดินหายใจส่วนบน ขณะถอดท่อหลอดลมคอ ชนิดโลหะ จนผู้รับบริการ ได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพ และเสียชีวิต	เป็นเหตุสุดวิสัยเนื่องจาก ภาวะแทรกซ้อนของโรค		
๙.	กรณีผู้รับบริการติดเชื้อ โควิด -19 ในโรงพยาบาล และเป็นเหตุให้เสียชีวิต	มีการติดเชื้อในหอผู้ป่วย ศัลยกรรมชาย ที่อนุญาตให้ ญาติเฝ้าได้ พบว่ามีการติดเชื้อ ทั้งบุคลากรสาธารณสุข ผู้ป่วย และญาติผู้ป่วย ซึ่งไม่ทราบ สาเหตุแน่ชัดในการติดเชื้อ ทั้งนี้ โรงพยาบาลมีมาตรฐาน ในการควบคุมการ แพร่กระจายโรคติดเชื้อโควิด - 19 ตามเกณฑ์ที่กระทรวง กำหนด		

.....จิราพรพรณ.....ผู้ให้ข้อมูล
(นางประไพพรพรณ นาคัย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

.....พ. อธิพงศ์.....ผู้รับรองข้อมูล
(นางปรางค์ภัสสร จันทร์ทองภักดี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

การดำเนินการงานร้องเรียนตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสุราขการบริหารส่วนภูมิภาค
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๑.หน่วยงานส่งหลักฐานที่แสดงถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

หลักฐานการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (มาตรา ๔๑)
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วันที่พิจารณา คำร้อง	วันที่แจ้งผล (รับเอกสาร)	ระยะเวลาที่ดำเนินการเสร็จสิ้น (วัน)	หมายเหตุ
๑.	กรณีตั้งครุฑหลังทำหมัน	๒๖ ต.ค.๖๔	๘ พย.๖๔	๑๓	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๒๖ ต.ค.๖๔ / ส่งต่อจากโรงพยาบาลตราด
๒	กรณีส่งสัยหนังสือรับรองการตาย	๑๖ ธ.ค.๖๔	๒๗ ธ.ค.๖๔	๑๑	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๑๖ ธ.ค.๖๔
๓.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด - 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	๔ ม.ค.๖๕	๑๑ ม.ค.๖๕	๗	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๔ ม.ค.๖๕
๔.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด - 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	๔ ม.ค.๖๕	๑๒ มค.๖๕	๘	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๔ ม.ค.๖๕
๕.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด - 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	๔ ม.ค.๖๕	๑๒ มค.๖๕	๘	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๔ ม.ค.๖๕ / ส่งต่อจากโรงพยาบาลเขาสมิง
๖.	กรณีระบบการจัดการการรักษาพยาบาลผู้ป่วยว่าเหตุใดเมื่อมีการติดเชื้อจึงไม่มีการแยกผู้ป่วยที่ติดเชื้อและไม่ติดเชื้อออกจากกัน และขอให้ความช่วยเหลือในค่าจัดการศพ รวมถึงให้มีการปรับปรุงการรักษาพยาบาลให้ดีขึ้น	๑ เมย.๖๕	๑๘ เมย.๖๕	๑๗	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ในวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เนื่องจากผู้ร้องเรียนทำงานอยู่ที่ต่างจังหวัดไม่สามารถเดินทางมารับหนังสือได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
๗.	กรณีผู้ป่วยติดเชื้อโควิด - 19 ในโรงพยาบาลและเสียชีวิต	๑๘ ก.ค. ๖๕	๓๑ ก.ค.๖๕	๑๓	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ในวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕
๘.	กรณีผู้รับบริการเกิดการอุดตันทางเดินหายใจส่วนบน ขณะถอดท่อหลอดลมคอ ชนิดโลหะ จนผู้รับบริการได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพ และเสียชีวิต	๒๕ ส.ค. ๖๕	ระหว่างดำเนินการ	ระหว่างดำเนินการ	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ในวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วันที่ พิจารณา คำร้อง	วันที่ แจ้งผล (รับเอกสาร)	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ เสร็จสิ้น (วัน)	หมายเหตุ
๙.	กรณีผู้รับบริการติดเชื้อ โควิด -19 ในโรงพยาบาลและ เป็นเหตุให้เสียชีวิต	๒๕ ส.ค. ๖๕	ระหว่าง ดำเนินการ	ระหว่าง ดำเนินการ	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทาง โทรศัพท์ในวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

.....ประไพพรรณ.....ผู้ให้ข้อมูล

(นางประไพพรรณ นาคชัย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

.....ปิยนภิก.....ผู้รับรองข้อมูล

(นางปรารค์ภัสสร จันทร์ทองภักดี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ