



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โทร ๐ ๓๙๕๒ ๐๐๒๓

ที่ ตร ๐๐๓๓.๐๐๕/ ๙๗

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับผิดชอบการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ MOIT ๑๑ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ มีบันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๒.๒ มีบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒.๓ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๒) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) (แนบตามข้อ ๒)

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานตามที่เสนอมาพร้อมนี้ด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายสุบิน บุตรทจี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

(นายธนวัฒน์ วงศ์ผัน)

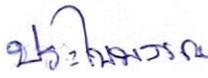
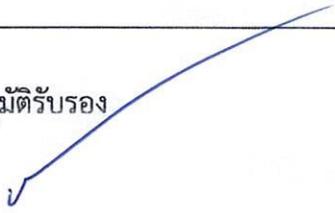
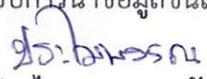
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๒๘ ส.ค. ๒๕๖๖

(นายสุรวิธ เจริญกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ ในระดับชำนาญการพิเศษ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการขอเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)	
Link ภายนอก หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางประไพพรรณ นaisy) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๓ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายชนะวัฒน์ วงศ์พันธ์) ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด (หัวหน้า)
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางประไพพรรณ นaisy) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๓ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๖	

การดำเนินการงานร้องเรียนตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขราชการบริหารส่วนภูมิภาค
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. หน่วยงานส่งหลักฐานที่แสดงถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

หลักฐานการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (มาตรา ๔๑)

ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วันที่พิจารณา คำร้อง	วันที่ แจ้งผล (รับเอกสาร)	ระยะเวลา ที่ ดำเนินการ เสร็จสิ้น (วัน)	หมายเหตุ
๑.	นายป้อม มุ่งชอบ	๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖	๑๑ มกราคม ๒๕๖๖	๑๔	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ใน วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
๒	เด็กชายวรรณรัตน์ ← เสน่ห์	๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖	๕ เมษายน ๒๕๖๖	๑๕	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ใน วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖
๓.	เด็กหญิงจิรวรรณ วิไลงาม	๒๘ เมษายน ๒๕๖๖	๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖	๑๐	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ใน วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖
๔.	นางสาววิญดา ← สุวรรณธารา	๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๖	๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๖	๑๒	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ใน วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖
๕.	นายพงษ์รัตน์ อ่อนอินทร์	๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๖	๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๖	๑๒	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ใน วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ (โรงพยาบาลบ่อไร่)
๖.	นางสาวสุภาดา ← แสนสวัสดิ์	๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖	๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖	๑๓	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖
๗	นางสาวณัฐฐา โพธิ์ทอง	๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖	๗ สิงหาคม ๒๕๖๖	๒๓	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เนื่องจากผู้รับบริการอาศัยอยู่ ต่างจังหวัด จึงขอรับในวันที่ เดินทางมาที่จังหวัดตราด

.....
นางประไพพรรณ นาชัย

(นางประไพพรรณ นาชัย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

.....
ผู้รับรองข้อมูล

(นายสุบิน บุตรทจี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

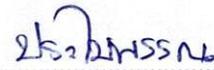
ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

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

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
๑.	กรณีรับการผ่าตัดรักษาต่อกระดูกที่ตาข้างซ้าย มีการหยอดยาผิดระหว่างเตรียมการผ่าตัด ทำให้ไม่สามารถผ่าตัดต่อได้ ยังรับการรักษาต่อเนื่องและมีอาการตามัวต่อเนื่อง ไม่ดีขึ้น	รับการผ่าตัดรักษาต่อกระดูกที่ตาข้างซ้าย มีการหยอดยาผิดระหว่างเตรียมการผ่าตัด	ทบทวนในหน่วยงาน กำหนดแนวทางการปฏิบัติดังนี้ ๑. เตรียมขวด Gential violet ให้มีขนาดใหญ่กว่าขวด Trypan blue และเขียนป้ายติดหน้าซองระบุชื่อยาและแผนกให้ชัดเจน ๒. จัดเก็บของให้ถูกต้องตามแผนก ๓. การหยิบใช้ ให้ทวนสอบชื่อยาร่วมกันในทีมผ่าตัด	ได้รับการพิจารณาช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา๔๑ ของ พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และยุติบริการจำนวน ๗ ราย
๒.	กระดูกไหปลาร้าข้างซ้ายหักขณะคลอด	๑. ปัจจัยด้านผู้ป่วย ๑.๑ ผู้คลอดน้ำหนักตัวมาก BMI เกิน (๓๐.๐๗ kg/m ^๒) ๒. Care process ๒.๑ ประเมินผลU/S EFW กับตรวจหน้าท้องสัมพันธ์กันใหม่ ๒.๒ ระยะคลอด ๒.๒.๑ ไม่ได้มีการประเมินน้ำหนักทารกซ้ำ ๒.๒.๒ มีความก้าวหน้าของการคลอดปกติ ๒.๒.๓ มีการช่วยคลอดไหล่เล็กน้อย ๓. ไม่มีแนวทางการรายงานกุมารแพทย์ในกรณีช่วยคลอดไหล่ยากหรือทารกน้ำหนักตั้งแต่ ๔,๐๐๐ กรัม ขึ้นไป ๔.การสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ ไม่ได้แจ้งศูนย์คุณภาพ เพื่อรับการช่วยเหลือเบื้องต้น	๑.ระยะฝากครรภ์ ให้ควบคุม BMI ผู้คลอด และติดตามประเมิน U/S น้ำหนักของทารกเป็นระยะระหว่างฝากครรภ์ ๒.ในระยะเจ็บครรภ์คลอด มีการประเมินน้ำหนักทารกอีกครั้ง ๓.เพิ่มการรายงานกุมารแพทย์ในรายที่มีการช่วยคลอดไหล่ยากหรือทารกน้ำหนักตั้งแต่ ๔,๐๐๐ กรัม ขึ้นไป (เดิมรายงานเฉพาะคลอดติดไหล่) ๔.แจ้งศูนย์คุณภาพทันที เพื่อให้ผู้คลอดได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นโดยเร็ว	

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
๓	กระดุกไหปลาข้าวข้างขา หักขณะคลอด	๑. ปัจจัยด้านผู้ป่วย ๑.๑ ผู้คลอดไม่ให้ความ ร่วมมือขณะเบ่งคลอด ๒. Care process ๒.๑ ประเมินผลU/S EFW กับตรวจหน้าท้องสัมพันธ์ กันใหม่ ๒.๒ ระยะเวลาคลอด ๒.๒.๑ ไม่ได้มีการ ประเมินน้ำหนักทารกซ้ำ ๒.๒.๒ มีความก้าวหน้า ของการคลอดปกติ ๒.๒.๓ ผู้คลอดไม่ปฏิบัติ ตามคำแนะนำขณะเบ่ง คลอด ๒.๒.๔ มีการช่วยคลอด ไหลเล็กน้อย	๑. ในระยะเจ็บครรภ์ คลอด มีการประเมิน น้ำหนักทารกอีกครั้ง ๒. ให้คำแนะนำการ เตรียมตัวเมื่อคลอด	
๔	ได้รับความเสียหายจาก การรับวัคซีน Covid-19	เป็นอาการไม่พึงประสงค์ ของการได้รับวัคซีน	๑. สร้างความเข้าใจกับ ผู้ร้องเรียนกับประเด็น ที่เกี่ยวข้อง	
๕	รถเข็นเปลด Ambulance หนีบที่ นิ้วนางมือข้างขวา	๑. รถเข็นผู้ป่วยของรถ Ambulance คันที่ใช้ ส่งตัวผู้ป่วย ไม่มีสาย คาดตัว เพื่อป้องกันการ พลัดตกจากรถเข็น ๒. พนักงานขับรถไม่ได้ ตรวจสอบท่าทางผู้ป่วย ให้พร้อมก่อนขึ้นรถ	๑. จัดหาสายรัดตัว ประจำรถ Ambulance ทุกคัน ๒. ทบทวนขั้นตอนการ ดูแลผู้ป่วยขณะ เคลื่อนย้ายขึ้นรถ Ambulance	
๖	พบผ้าก๊อชในช่องคลอด หลังคลอดบุตร ๒๕ วัน	๑. ปัจจัยด้านผู้ป่วย ๑.๑ ไม่รู้หนังสือ ๑.๒ ไม่ค่อยให้ความ ร่วมมือตอนเย็บแผล ๑.๓ มีภาวะตกเลือดหลัง คลอด ๑.๔ มีภาวะมดลูกนิ่ม ๑.๕ มีภาวะเส้นเลือดใน ช่องคลอดฉีกขาด ๒. Care process ๒.๑ ไม่มีการนับสาลี และ ก๊อชอย่างเป็นระบบ	๑. ทบทวนแนวทางการ ดูแลผู้ป่วย เมื่อมีภาวะ ตกเลือดหลังคลอด ๒. วางแนวทางระบบ ตรวจสอบอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ใช้ในการทำ คลอดให้ครบทั้งก่อนและ หลังทำคลอด ๓. มีบันทึกทาง การแพทย์เกี่ยวกับ จำนวนเครื่องมือ ,วัสดุ ที่ใช้ในการทำคลอดให้ ชัดเจนในเวชระเบียน	

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
	พบผ้าก๊อซในช่องคลอด หลังคลอดบุตร ๒๕ วัน	๒.๒ ไม่มีบันทึกเกี่ยวกับอุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ ในการทำคลอดใน เวชระเบียน	๔.บอกผู้คลอดให้ทราบ ทุกครั้งที่มีการ Pack Tampon in vagina ขณะเย็บแผล และให้ดู Tampon เมื่อเอาออก เพื่อยืนยันว่าได้เอาออก แล้ว ๕. การตรวจสอบแผล ใน case resuture ให้ใช้เพียง PV เพื่อ สะดวกต่อการจัดทำ Lithotomy และการ ตรวจ ๖. ทบทวนการเย็บบ้าน มารดาหลังคลอด	
๗.	ทำหมันแล้วตั้งครรรภ์	เป็นพยาธิสภาพของ โรค	๑.สร้างความเข้าใจกับ ผู้ร้องเรียนหรือญาติ กับประเด็นที่เกี่ยวข้อง	



.....ผู้ให้ข้อมูล

(นางประไพพรรณ นaisy)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



.....ผู้รับรองข้อมูล

(นายสุบิน บุตรทจี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ