



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โทร ๐ ๓๙๕๑ ๑๐๑๑ ต่อ ๔๕๑

ที่ ตร ๐๐๓๓.๐๐๕/ ๑๐๗

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (มาตรา ๔๑) และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับผิดชอบการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ MOIT ๑๑ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ มีบันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๙ กันยายน ๒๕๖๗)

๒.๒ มีบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒.๓ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ๒) รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๙ กันยายน ๒๕๖๗)

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานตามที่เสนอมาพร้อมนี้ด้วย จะเป็นพระคุณ

นางปราณี กัสสร

(นางปราณี กัสสร จันทร์ทองภักดี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

เห็นชอบ

คณามแล้ว

นายแพทย์

(นายภาณุวัฒน์ ไสภณเลิศพงศ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

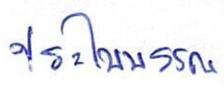
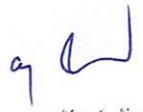
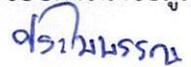
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะช้าง

รักษาการในตำแหน่งนายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

นพ.๑/นวก.๑/จบส.๘	วันที่
หน.กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน/ศูนย์	๙ กันยายน ๒๕๖๗
เจ้าหน้าที่	๙ กันยายน ๒๕๖๗
เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทาน	๙ กันยายน ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการขอเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี ๙ กันยายน ๒๕๖๗ หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ( มาตรา ๔๑) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ( มาตรา ๔๑) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๙ กันยายน ๒๕๖๗ )	
Link ภายนอก หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางประไพพรรณ นาชัย) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๙ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายภาณุวัฒน์ โสภณเลิศพงศ์) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะช้าง รักษาการในตำแหน่งนายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการผู้อำนวยการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางประไพพรรณ นาชัย) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๙ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๗	

การดำเนินการงานร้องเรียนตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขวิชาการบริหารส่วนภูมิภาค  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน  
รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ กันยายน ๒๕๖๗ )

๑. หน่วยงานส่งหลักฐานที่แสดงถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

หลักฐานการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( มาตรา ๔๑)  
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วันที่พิจารณา คำร้อง	วันที่แจ้งผล (รับเอกสาร)	ระยะเวลาที่ดำเนินการ เสร็จสิ้น (วัน)	หมายเหตุ
๑.	เด็กหญิงอภิชญา ปาลวงค์	๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๑๐	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๒.	นายเจนปัญญา จินปาน	๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖	๑๒	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖
๓	นางสาวกานต์ณัชชา ไชยโชติ	๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๗	๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗	๗	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๔	เด็กชายวีรภัทร หอมหวาน	๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๗	๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗	๘	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๕	นายสาธิต พูลแข	๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗	๘ สิงหาคม ๒๕๖๗	๒๐	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๖	นางสาวกนกดารินทร์ สุทธิประภา	๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑ สิงหาคม ๒๕๖๗	๑๓	ทั้งนี้ได้รับการแจ้งทางโทรศัพท์ ในวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

.....ผู้ให้ข้อมูล  
( นางประไพพรรณ นาชัย )

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

.....ผู้รับรองข้อมูล  
(นางปราณีศรีสร จันทร์ทองภักดี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

เจ้าหน้าที่ ( มาตรา ๔๑) ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
๑	ระหว่างการส่งตัวผู้ป่วย จากโรงพยาบาลตราดไปยัง โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ทำไมต้องมีการจอดที่ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีความไม่ พร้อมของอุปกรณ์และบุคลากร ในรถกึ่งซีพีต้องมีความพร้อม มากกว่านี้หรือไม่	ผู้ป่วยมีภาวะวิกฤติ ขณะเดินทาง	๑. ทบทวนการเตรียม อุปกรณ์ ๒. ทบทวนผังการส่งต่อ จุดที่ติดต่อกันเมื่อผู้ป่วย อาการเปลี่ยนแปลง	ได้รับการ พิจารณา ช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ ของ พรบ. หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ และยุติบริการ จำนวน ๖ ราย
๒	โรงพยาบาลตราดเจาะเลือด ตามนัด หลังเจาะเลือด บริเวณข้อพับแขนซ้ายมีก้อน ปวด บวมมากขึ้นไม่ยุบ ทำให้มีการผ่าตัดเพื่อนำ ก้อนเลือดออก มีผลทำให้แขน ข้างซ้ายไม่สามารถทำงานได้ ตามปกติ	- ผู้เจาะเลือดไม่ทราบ ประวัติของผู้ป่วยว่า เกร็ดเลือดต่ำ - ผู้ป่วยรอเจาะเลือด จำนวนมาก เร่งรีบไม่ได้ ปฏิบัติตามแนวทาง ปฏิบัติที่ควรกระทำหลัง เจาะเลือด	ทบทวนการบริการ ๑. ทีม/ผู้ป่วย ๒. ระบบงาน ๓. การสนับสนุน ๔. นโยบาย	
๓	TT tube ผู้ป่วยหลุด จึงเป็น เหตุให้ผู้ป่วยต้องเสียชีวิต	- ขาดการประเมินสภาพ ผู้ป่วยและอุปกรณ์ท่อ ที่ติดตัวที่โรงพยาบาล ต้นทาง	ทบทวนการบริการ ๑. ทีม/ผู้ป่วย ๒. ระบบการดูแลให้ รัดกุม ๓. การสนับสนุน อุปกรณ์/เครื่องมือ ๔. นโยบาย	
๔	คลอดไตติด	๑. ปัจจัยด้านผู้ป่วย - Overt DM (on MFM ๕๐๐ mg ๑x๓) - Anemia - Hx. G๑ GDMA๒ loss F/U หลังคลอด ๒. Care process ๒.๑ ประเมินผลU/S EFW กับตรวจหน้าห้อง สัมพันธ์กันไหม ๒.๒ ระยะเวลาคลอด - ไม่ได้มีการประเมิน น้ำหนักทารกซ้ำ - มีความก้าวหน้าของ การคลอดเร็ว - ทารกคลอดติดไหล่	๑. ทบทวนการติดตาม อาการ DM หลังคลอด ๒. ควบคุมเบาหวานให้ดี ก่อนตั้งครรภ์ ๓. ในระยะเจ็บครรภ์ คลอด มีการประเมิน น้ำหนักทารกอีกครั้ง ๔. ทบทวนแนวทางการ คลอดติดไหล่	

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
๕	กระเป๋าน้ำร้อนแตก ทำให้น้ำร้อนราดบน ลำตัวของผู้ป่วยบริเวณ ลำคอ หน้าอก	๑.พยาบาลเคยใช้ถุงน้ำร้อนใน การ keep warm ผู้ป่วยที่มี อาการหนาวสั่นในสถานที่ ปฏิบัติงานเดิม และเห็นว่าการ ใช้ถุงน้ำร้อน keep warm ใช้ได้ผลดีทุกครั้ง จึงนำวิธีนี้มา ใช้ในการดูแลผู้ป่วยรายนี้ ๒.พยาบาลขาดทักษะในการ ประเมินผู้ป่วยที่มีไข้ หนาวสั่น และมีอาการ Alcohol withdrawal ร่วมด้วย ๓.การ keep warm ผู้ป่วยโดย ใช้ถุงน้ำร้อน ในกรณีที่มีผู้ป่วยมี ภาวะสับสนวุ่นวาย อาจทำให้ เกิดอันตรายต่อตัว ผู้ป่วยได้ เพราะผู้ป่วยขาดความสามารถ ในการดูแลและควบคุมตนเองได้	๑.การทบทวนแนวทาง การพยาบาลผู้ป่วย ที่มี ไข้ หนาวสั่น ด้วยการ keep warm ร่างกาย ๒.การประเมินระดับ ความรู้สึกตัวผู้ป่วยขณะ ผู้ป่วยมีไข้ หนาวสั่น และ มีอาการ Alcohol withdrawal ร่วมด้วย ๓.การประเมินผู้ป่วย Alcohol withdrawal โดยการใช่แบบประเมิน CIWA score ๔.การสร้างนวัตกรรม เพื่อนำมาใช้ keep warm ผู้ป่วยแทนการใช้ ถุงน้ำร้อน เช่น การใช้ ผ้าฝ้าย + ผ้าห่ม ๒ ผืน	
๖	พบเศษกระจกใน แผลเย็บที่ข้อมือข้างซ้าย	๑.การประเมินบาดแผลและ ความเสี่ยงไม่ครอบคลุม ๒.คำแนะนำผู้ป่วยไม่ครอบคลุม/ ไม่เหมาะสม ๓.การบันทึกบาดแผล และ คำแนะนำ ไม่ครบถ้วน / ไม่ครอบคลุม ๔.เจ้าหน้าที่ที่ทำหัตถการ และ บันทึกไม่ใช่คนเดียวกัน และ ไม่ได้ตรวจสอบการบันทึกซ้ำ	ทบทวนการบริการ ๑.ทีม/ผู้ป่วย ๒.ระบบงาน ๓.การสนับสนุน ๔.นโยบาย	

.....*ประไพพรรณ*.....ผู้ให้ข้อมูล

(นางประไพพรรณ นาศัย )

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

.....*ประไพพรรณ*.....ผู้รับรองข้อมูล

(นางปรารค์ภััสสร จันทร์ทองภักดี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ