



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานนิติการ... สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร.....โทร ๐ ๔๒๗๑ ๑๑๕๗.....
ที่.....สน...๐๐๓๒.๐๑๑/.....๓๓.....วันที่.....๗..กรกฎาคม...๒๕๖๐.....

เรื่อง...รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับ
ร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๑. ดำเนินการแล้วเสร็จ ๔ เรื่อง ได้แก่
 - ๑.๑ เรื่อง การรักษาพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่
 - ขอความอนุเคราะห์รับบุตรสาวเป็นผู้ป่วยในพระบรมราชานุเคราะห์
 - ขอความช่วยเหลือเงินมีไม่เพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน (ป่วยเป็นโรคมะเร็ง)
 - ๑.๒ เรื่อง ความประพฤติด่วนด่วน จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุสุมาลย์
 - ๑.๓ เรื่อง งานบริหารทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่
 - ไม่เห็นด้วยกับการปรับเปลี่ยนระบบการอยู่เวรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพังโคน
 - ๑.๔ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี
๒. ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ไม่มี

รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑ และ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

(นายประมวลศิลป์ บุพศิริ)
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

นางภพจิตติยา จุลวัณทะกะ
นางนารี

(นางภพจิตติยา จุลวัณทะกะ)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)

รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

- ๗ ก.ค. ๒๕๖๐

“ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อม รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้”

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ (เรื่องการรักษาพยาบาล)

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องเรียน	การดำเนินการ		แนวทางแก้ไข	ปัญหาอุปสรรค
				แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ		
๑	ขอความอนุเคราะห์รับบุตรสาวเป็นผู้ป่วยในพระบรมราชานุเคราะห์	การรักษาพยาบาล	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	๑		๑) ผู้ป่วยได้สิทธิรักษาที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ๒) ทำหนังสือถึงมูลนิธิ พอ.สว. ขอเพิ่มสิทธิรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช	ไม่มี
๒	ขอความช่วยเหลือเงินมีไม่เพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เนื่องจากป่วยเป็นโรคมะเร็ง	การรักษาพยาบาล	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	๑	๑	๑) รานับัดเพื่อปรับปรุง ๒) ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบในภายหลัง หากรานเปิดให้บริการ	ไม่มี
		รวม		๒			

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ (เรื่องพฤติกรรมการส่วนตัว)

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ประเภท เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับ ร้องเรียน	การดำเนินการ		แนวทางแก้ไข	ปัญหา อุปสรรค
				แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ		
๑	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุเมธาลัย เนื่องจากพุดจกกับคนไข้ในลักษณะไม่พอใจ ไม่เต็มใจให้บริการ	พฤติกรรมส่วนตัว	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร	๑	-	๑) ปรับปรุงการให้บริการ ๒) มีการประเมินเจ้าหน้าที่	ไม่มี
		รวม		๑			

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ (เรื่องงานบริหารทั่วไป)

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ประเภท เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับ ร้องเรียน	การดำเนินการ		แนวทางแก้ไข	ปัญหา อุปสรรค
				แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ		
๑	ไม่เห็นด้วยกับการปรับเปลี่ยนระบบการอยู่เวรของเจ้าหน้าที่ ห้องแล็บโรงพยาบาลพังโคน	งานบริหารทั่วไป	ศูนย์ดำรงธรรม สสจ.สกลนคร	๑	-	ได้มีการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ไม่อนุมัติ	ไม่มี
		รวม		๑			

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ประจำปีเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ลำดับ ที่	วันที่ รับเรื่อง	ช่องทางกรับ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	สาระสำคัญของเรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	วันครบกำหนด รายงาน (ดำเนินการเสร็จ)	ผลการดำเนินการ
๑	๒ พ.ค.๖๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร	นายทองสา ศิริชัย	ขอความอนุเคราะห์รับ น.ส.สุภารัตน์ ศิริชัย บุตรสาว ผู้ร้อง เป็นผู้ป่วยในพระบรมราชานุเคราะห์ เนื่องจาก ป่วยเป็นโรคต่อมไทรอยด์ผิดปกติ ท่อน้ำเหลืองเคลื่อนไห วไม่ได้ ขาบวมโตเป็นแผลและมีน้ำเหลืองไหลซึม ขาดแคลนค่าใช้จ่ายในการรักษา	-ส่งเสริม สุขภาพ	๑๑ พ.ค.๖๐ (๒ มิ.ย.๖๐)	-สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนครได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า น.ส.สุภารัตน์ ศิริชัย เป็นผู้ป่วยในพระราชานุเคราะห์ของ มูลนิธิ พอ.สว. ตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ และได้สิทธิรักษาพยาบาลโดย ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น จึงได้แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบ และได้ทำหนังสือถึงมูลนิธิ พอ.สว. ขอเพิ่มสิทธิรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช เพื่อรักษาต่อไป
๒	๒๕ พ.ค.๖๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร	น.ส.วรรณจิตรา เครือตาแก้ว	ขอความช่วยเหลือเงินมีไม่เพียงพอใช้จ่ายในชีวิต ประจำวัน ไม่ได้ประกอบอาชีพ ไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากป่วยเป็นโรคมะเร็ง	-สสอ. โพนนาแก้ว	๑ มิ.ย.๖๐ (๒ มิ.ย.๖๐)	-สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพนนาแก้วและผู้เกี่ยวข้องได้ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือ ดังนี้ ๑) รพ.สส.ใหม่ไชยา ได้จัดทีมเยี่ยมบ้าน โดยร่วมกับศูนย์ ช่วยเหลือผู้ป่วยต่อเนื่องของโรงพยาบาลโพนนาแก้ว ทีมสหวิชาชีพ เพื่อวางแผนการให้บริการต่างๆ ๒) การเดินทางไปรักษาตัวตามแพทย์นัด อบรม.โพนนาแก้ว บริการรับ-ส่ง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
๓	๒๙ พ.ค.๖๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร	ปกปิด	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กุสุมาลย์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการ ณ ห้องฉุกเฉิน พูดกับคนไข้ในลักษณะไม่พอใจ ไม่เต็มใจให้บริการ	-รพ.กุสุมาลย์	๕ มิ.ย.๖๐ (๘ มิ.ย.๖๐)	-โรงพยาบาลกุสุมาลย์ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าบุคลากร ที่อุบัติเหตุและฉุกเฉินไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อาจทำให้ การสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติไม่ทั่วถึง และเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งได้มีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ ๑) การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

ลำดับ ที่	วันที่ รับเรื่อง	ช่องทางกรรับ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	สาระสำคัญของเรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	วันครบกำหนด รายงาน (ดำเนินการเสร็จ)	ผลการดำเนินการ
๔	๑๓ มิ.ย.๖๐	ศูนย์ดำรงธรรม สสจ.สกลนคร	พยาบาล โรงพยาบาล พังโคน	ไม่เห็นด้วยกับการปรับเปลี่ยนระบบการอยู่เวร ของเจ้าหน้าที่ห้องแล็บโรงพยาบาลพังโคน จากระบบ เวรอยู่สแตนด์บาย มาเป็นระบบเวรตามในช่วงบ่าย	-รพ.พังโคน	๒๐ มิ.ย.๖๐ (๑๕ มิ.ย.๖๐)	ผลการดำเนินการ ๒) เพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ป่วยและญาติทราบ มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ๓) จัดอบรมพฤติกรรมบริการให้เจ้าหน้าที่ ปีละ ๑ ครั้ง ๔) ประเมินการให้บริการจากหัวหน้างานเป็นระยะ -โรงพยาบาลพังโคน ได้รายงานข้อเท็จจริงว่ายังไม่มีการปรับ เปลี่ยนระบบการอยู่เวรของเจ้าหน้าที่งานชันสูตร (ห้องแล็บ) แต่อย่างใด เรื่องการเปลี่ยนเวรเป็นเพียงข้อเสนอของงานชันสูตร ซึ่งได้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลแล้ว ไม่อนุมัติ