

รายงานการสรุปผลการดำเนินการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

รอบที่ ๑ รอบ ๖ เดือน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองกระบี่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) รอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่รพ.สต.ในสังกัด โดยผ่านช่องทางจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ๒ เรื่อง และร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองกระบี่ ประเด็นขอความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎร

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองกระบี่ ขอสรุปผลการติดตามและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ทั้ง ๓ ราย ดังนี้

รายที่ ๑

๑.รายละเอียดเกี่ยวกับผู้แจ้ง

ชื่อ- สกุล นายก่อเต็ม สะมาน อายุ ๖๐ ปี เลขที่บัตรประชาชน ๓๘๑๐๑๐๒๙๐๐๕๙
ที่อยู่ ๙๒ ม.๑ ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่ โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๔๕๖๘๑๔

๒.รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

นายก่อเต็ม สะมาน อายุ ๖๐ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๙๒ ม.๑ ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่ โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๔๕๖๘๑๔ โทรศัพท์ไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ แจ้งว่า ตนและพ่อแม่ เป็นผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง และเป็นผู้พิการ แต่ไม่ได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ รพ.สต.บ้านช่องพลี และแจ้งว่าตนมีแผลกดทับ ไปขอชุดทำแผล แต่ได้รับผ้าก๊อซ ส่วนแอลกอฮอล์ ฤงมือ จนท.บอกให้ไปซื้อเอง นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ไม่เต็มใจบริการ

๓.รายละเอียดของการตรวจสอบข้อเท็จจริง

โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ตามเรื่องร้องเรียนและการบริการ จากการให้ข้อมูลของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช่องพลี พบว่า นายก่อเต็ม สะมาน อยู่บ้านเลขที่ ๙๒ ม.๑ ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่ โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๔๕๖๘๑๔ เป็นผู้พิการจากอุบัติเหตุรถชนมาประมาณ ๑๐ กว่าปี หลังจากนั้น มีแผลกดทับบริเวณก้นกบ เป็นๆ หายๆ ได้ทำแผลที่บ้านทุกวันโดยญาติ ซึ่งเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยมีเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำในการทำแผลที่บ้าน ผู้ร้องขอมารับชุดทำแผลและอุปกรณ์ต่างๆด้วยตนเอง ที่รพ.สต.บ้านช่องพลีทุกสัปดาห์ๆละ ๑ ครั้ง เป็นระยะเวลาต่อเนื่องหลายปีและจนท.ได้ให้ชุดทำแผลและอุปกรณ์มาอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ นายก่อเต็ม สะมาน มาเบิกเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำแผล ได้รับฤงมือ disposable ๑ กล่อง ชุดทำแผล ๒ ชุด น้ำเกลือล้างแผล(NSS) ๑,๐๐๐ cc จำนวน ๑ ขวด Transpore ขนาด ๓ นิ้ว จำนวน ๑ ม้วน ต่อมาในวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นวันอาทิตย์ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาพยาบาล จำนวน ๑ คน นายก่อเต็ม สะมาน ได้มาขอชุดอุปกรณ์สำหรับทำแผลเช่นเดิม ซึ่งในวันนั้นเป็นวันอาทิตย์ มีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขอยู่เวร ๑ คน กำลังให้บริการแก่ผู้ป่วยในรพ.สต. ได้ให้ข้อมูลว่า นายก่อเต็ม สะมาน ได้นำรถมาจอดและบีบแตรหน้ารพ.สต. (มารพ.สต.ด้วยรถผู้พิการ) และ

เรียกเจ้าหน้าที่อยู่นอกอาคาร ในตอนนั้นเจ้าหน้าที่อยู่ด้านในคลินิกรักษาพยาบาลกำลังให้บริการผู้ป่วย ประกอบกับในขณะนั้น ในรพ.สต.กำลังนั่งเครื่องมือซึ่งมีเสียงดังจึงทำไม่ได้ยินเสียงบีบแตร ไม่แน่ใจว่าผู้ร้องฯ บีบแตรรถเรียกเจ้าหน้าที่อยู่นานแค่ไหน แต่ที่ได้ออกมาพบผู้ร้องฯ เพราะมีญาติผู้มารับบริการมาบอกว่ามีคน มาเรียกเจ้าหน้าที่อยู่ที่หน้ารพ.สต. เพื่อเรียกเจ้าหน้าที่ ตนจึงได้ออกมาซึ่งในครั้งนี้อุปกรณ์ก็ได้ขอเบิกอุปกรณ์ทำ แผล ซึ่งตามระยะเวลาแล้ว (๙ วัน) อุปกรณ์ต่างๆเช่น ฤงมือ น้ำเกลือล้างแผล(NSS) และTranspore ยังไม่ น่าจะหมด จึงได้คุยกับผู้ร้องฯ ไปว่าของบางอย่างคนไข้อาจต้องซื้อเอง เนื่องจากยา และเวชภัณฑ์ต่างๆของรพ. สต.ก็ต้องเบิกจากโรงพยาบาลกระบี่ ซึ่งก็กังวลเรื่องของความประหยัดจึงจำเป็นต้องให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ ผู้รับบริการไป ซึ่งก็อาจเป็นจุดที่ผู้ร้องฯไม่พอใจ

๔.การดำเนินการและวิธีการแก้ปัญหา

วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๒ ประธานผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช่องพลี เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงหาแนวทางการแก้ไข และสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการ ซึ่งทางผอ.รพ.สต.บ้านช่อง พลี ติดตามไปที่บ้านของนายก่อเต็ม สะมาน พร้อมแจ้งว่าทางรพ.สต.ยินดีให้การสนับสนุนชุดอุปกรณ์ในการทำ แผล ให้แก่ผู้รับบริการสามารถเบิกวัสดุอุปกรณ์ในการทำแผลตามที่ต้องการใช้ และตามความจำเป็นอย่าง เพียงพอ โดยให้เขียนเบิกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นประวัติในการเบิกจ่ายที่ชัดเจน หากรายการไหนที่ไม่ สามารถให้การสนับสนุนได้จะให้เหตุผลเป็นข้อๆไป

ส่วนทางด้าน การให้บริการที่หน่วยบริการ ผอ.รพ.สต.บ้านช่องพลี ได้ทำความเข้าใจ และ ชี้แจงแนวทางในการให้การดูแลแก่ผู้รับบริการในพื้นที่ แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนในรพ.สต. สิ่งที่น่าเน้นย้ำคือให้ผู้ ให้บริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นหน่วยสนับสนุน เช่นเจ้าหน้าที่การเงิน พนักงานทำความสะอาด หรือในส่วนที่ ให้บริการแก่ผู้ป่วยในรพ.สต. เช่นพยาบาล นักวิชาการ ให้สมาชิกทุกคนใช้วิธีการและเทคนิคการสื่อสารสร้าง ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งลักษณะท่าทาง และคำพูด เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการ ซึ่งจะ ส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

รายชื่อ ๒

๑.รายละเอียดเกี่ยวกับผู้แจ้ง

ชื่อ- สกุล นางสาวสายพิน ศรีอำพร อายุ ๖๓ ปี เลขที่บัตรประชาชน ๓-๘๑๐๑-๐๐๒๓๖-๘๘-๗
ที่อยู่ ๑๑๙ ม.๕ ต.เขาคราม อ.เมือง จ.กระบี่ โทรศัพท์ -

๒.รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

นางสาวสายพิน ศรีอำพร อายุ ๖๓ ปี แจ้งว่าตนอาศัยอยู่ที่ตำบลเขาคราม อำเภอเมือง มาเป็นเวลา หลายปีแล้ว เป็นผู้สูงอายุและมีบัตรผู้พิการทางการได้ยินและเมื่อเจ็บป่วยไข้ไม่สบายได้รับการรักษาที่รพ.สต. บ้านทุ่ง มาเป็นเวลาเจ็ด-แปดปีแล้ว ด้วยอาการที่เป็นประจำคือมีอาการคันตามแขนขาบางครั้งมีอาการมาก จนถึงขั้นอักเสบต้องไปรอรับการรักษาที่โรงพยาบาลกระบี่ ซึ่งที่ผ่านมาไม่เคยต้องจ่ายค่ารักษา แต่เมื่อวันพฤหัสบดีที่ผ่านมานี้ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ไปรับการรักษาที่รพ.สต.บ้านทุ่ง เจ้าหน้าที่ขอตรวจสอบบัตรประชาชนและ

บอกว่าในการรักษาของนางสาวสายพิณที่ผ่านมารพ.สต.ไม่ได้รับเงินค่ายา ค่ารักษา ต้องรักษาฟรีมาโดยตลอด และเจ้าหน้าที่บอกว่าต้องไปทำเรื่องมาอยู่ในพื้นที่โดยต้องไปแจ้งกำนันผู้ใหญ่บ้าน ตนเลยสงสัยว่าที่ผ่านมารับการรักษาฟรีมาโดยตลอดแต่ครั้งนี้มาแจ้งว่ารักษาไม่ได้ต้องแจ้งและทำเรื่องย้ายที่อยู่ ที่สำคัญเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีจึงมาร้องทุกข์และขอคำชี้แจงด้วยก่อนที่จะมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นางสาวสายพิณได้ไปที่โรงพยาบาลกระบี่มาก่อน ทางเจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้มาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

๓. รายละเอียดของการตรวจสอบข้อเท็จจริง

โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ตามเรื่องร้องเรียนและการบริการ ในวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ผู้ร้องฯ ได้มารับการรักษาที่รพ.สต.บ้านทุ่ง โดยมีนางกรรณา สุภะนันชัย พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่อยู่จุดให้บริการรักษาพยาบาลในวันนั้น ผู้ร้องฯได้ยื่นบัตรประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งที่อยู่ตามบัตรประชาชน ๑๐๐/๗ หมู่ ๒ อ่าวลึกใต้ อ.อ่าวลึก จ.กระบี่ จากนั้นตนจึงให้ข้อมูลไปว่าต้องย้ายบัตรมาอยู่ตำบลเขาคราม จะได้สิทธิ์รักษาพยาบาลฟรี จากนั้นจึงให้ผู้ร้องฯไปเช็คสิทธิ์เพื่อเช็คประเภทสิทธิ์ของบัตร และหน่วยบริการที่ขึ้นทะเบียนสิทธิ์ ซึ่งปรากฏเป็นสิทธิ์ ๗๗ (ผู้สูงอายุ) หน่วยบริการปฐมภูมิ และหน่วยบริการส่งต่อ เป็นโรงพยาบาลกระบี่ ซึ่งทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งจึงให้ข้อมูลต่อแก่ผู้ร้องฯว่า ควรจะเปลี่ยนประเภทสิทธิ์ เนื่องจากผู้ร้องมีบัตรผู้พิการ ควรเปลี่ยนเป็นสิทธิ์ผู้พิการ (๗๔) และเปลี่ยนหน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นรพ.สต.บ้านทุ่ง แต่ในขณะที่มีการพูดคุยกันนั้น เนื่องจากผู้ร้องมีข้อจำกัดทางการได้ยิน จึงทำให้การสื่อสารค่อนข้างยาก และไม่มั่นใจว่าผู้ร้องได้ยิน หรือเข้าใจตามที่ทางเจ้าหน้าที่อธิบายหรือไม่ จากนั้นจึงให้ผู้ร้องฯ ไปรับการตรวจรักษาต่อ วันนั้นผู้ร้องฯก็มีอาการคันตามตามผิวหนังเช่นเดิม ได้บอกกับพยาบาลที่ตรวจรักษาว่าต้องการยาแก้คัน และยาแก้อักเสบเม็ดสีฟ้าขาว (ยา dicloxacillin) ซึ่ง ณ วันนั้นยา dicloxacillin หมดที่รพ.สต. อยู่ระหว่างเบิกยา ส่งยาจากโรงพยาบาลกระบี่ ผู้ร้องฯจึงได้รับไป เจาะยากินแก้แพ้ และยาทาแก้คัน แต่ลักษณะท่าทางผู้ร้องฯก็ไม่ค่อยเชื่อว่ายาแก้อักเสบที่รพ.สต.จะหมดจริงๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ทำหน้าที่ ณ จุดรักษาได้ให้ข้อมูลกับทีมตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าตนเอง ได้จ่ายยารักษาตามอาการ และตามมาตรฐานการรักษาฯ แล้ว (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๔. การดำเนินการและวิธีการแก้ปัญหา

๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนในรพ.สต. ให้มีการเช็คสิทธิ์ก่อนทุกครั้ง

๒. ส่วนทางด้านบริการและการให้ข้อมูลต่างๆที่หน่วยบริการ เน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทั้งทีมวิชาชีพ และทีมสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนให้ความสำคัญการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งลักษณะท่าทาง และคำพูด เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการ ซึ่งจะส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

รายที่ ๓

ด้วยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกระบี่ ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากนางยะ ถวายเชื้อ อายุ ๖๕ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๗๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาคราม อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ได้ขอความช่วยเหลือเนื่องจากบุตรชายของผู้ร้องชื่อนายสุรียา ถวายเชื้อ อายุ ๑๙ ปี ประสบอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ เมื่อวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ค่อนข้างสูงผู้ร้องไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง ซึ่งทางศูนย์ดำรง

ธรรมฯ ประกอบด้วยปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม สาธารณสุขอำเภอเมืองกระบี่ นายกองค์การ
บริหารส่วนตำบลเขาคคราม และผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖ ตำบลเขาคคราม ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อบรรเทา
ความเดือนร้อนกรณีดังกล่าว นั้น

ในการนี้ ประเด็นด้านสุขภาพ ให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งคำเนินการติดตาม
นัดหมายบุตรชายของผู้ร้องคือ นายสุรียา ถวายเชื้อ และประสานทางโรงพยาบาลกระบี่ เพื่อให้การช่วยเหลือ
ดูแลทางด้านสุขภาพตามแนวทางในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
