



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหนองใหญ่ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) โทร ๐๓๓-๐๐๐-๕๖๓

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๒๒

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

ตามที่ มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป โดยมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ดังนั้น การมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน และสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มี การสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (๑๒ ข้อร้องเรียน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองใหญ่ www.nongyaihospital.go.th และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๑๐

(ลงชื่อ).....

(นายณภา พรหมงาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวน้ำเพชร เฉียบแหลม)

นายแพทย์ชำนาญการรักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ มีการมอบหมายให้ หัวหน้างานซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก และต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเอง ทำให้บันทึกและดำเนินการติดตามผลอาจไม่ต่อเนื่องและปฏิบัติเป็นประจำได้

๒. โรงพยาบาลหนองใหญ่ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น FB โรงพยาบาล , กล้องแสดงความคิดเห็น, โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ยังพบผู้ร้องเรียนเข้าไปโพสต์ตามกลุ่มต่างๆ ไม่ได้โพสต์ในเพจของโรงพยาบาลหนองใหญ่โดยตรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็วจากโรงพยาบาลไม่ทราบเรื่องร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

๑. ปรับระบบและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ให้ชัดเจน หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวมถึงแก้ไข/รวมถึงติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

๒. จัดเจ้าหน้าที่/สถานที่ และติดป้ายรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าถึงการร้องเรียนถูกต้องตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาล

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๖๕- ๓๐ กันยายน ๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑.เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑๒	๑๒	๐	๐

Suggestion ปี 66 (ต.ถ.65-กย.66)

วันที่ เดือน	เลขที่ IR	เรื่อง	หน่วยงาน	ประเภทความเสี่ยง							การแก้ไข
				พฤติกรรมบริการ	การรักษายาแบบ	ความปลอดภัย	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวก	สิ่งแวดล้อม,สถานที่		
2กพ.66	1	เวลาคนป่วยเอายาคืนให้ก็ขอพบว่าคุณป่วยไม่กินยาให้มียังถึงได้เอายาคืน ที่คนป่วยคืนยาให้กับแผนกยาเพราะว่าคุณป่วยมียาเหลือ พอที่จะกินต่อเดือนต่อไปเลยคืนให้กับแผนกยาว่าตัวนี้มีอยู่แต่กลับโดนมาว่าคนป่วยไม่ยอมกินยาแล้วขอว่าคนป่วยไม่ยอมกินยาทำไม่คนป่วยจะไม่กินยา เพราะรู้ว่าป่วยก็ต้องกินยาอยู่แล้ว แต่ขอว่าคนป่วย คนนี้ที่ผู้ป่วยชายค่า	เภสัชกรรม	1							ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
23 กพ.66	2	แพทย์ผู้ส่งยาไม่เพราะ อธิบายไม่ถี่ ไม่ให้คำแนะนำ นพ. พงศ์ศิริ กิตติภักดิ์	แพทย์	1							ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
16 มีค.66	3	ห้องบัตรทำงานล่าช้า	ห้องบัตร					1			ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
16 มีค.66	4	เขียนคิ่วว่า ช่องทางด่วนพิเศษที่ห้องบัตร คนสูงอายุ 70 ขึ้น ผู้พิการ เด็ก ไม่เห็นได้บริการตามที่ติดไว้ เอาออกไปซะ เสียความรู้สึกมากๆ ไม่มีจรรยาบรรณ	ห้องบัตร	1					1		ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ

Suggestion ปี 66 (ค.ร.65-กย.66)

วันที่ เดือน	เลขที่ IR	เรื่อง	หน่วยงาน	ประเภทความเสี่ยง					การแก้ไข	
				พฤติกรรมการ	การรักษาพยาบาล	ความปลอดภัย	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวก		สิ่งแวดล้อม,สถานที่
29 มี.ค.66 11.00น. พ.ศ	5	มารักษา เจ้าหน้าที่ที่หยิบไปบันทึกร่วมผู้ช่วย นอก แล้วหลงลืมว่าไม่เห็น มีเจ้าหน้าที่ห้อง ฉุกเฉินถามที่ความแล้วนำมาคืน เรายาไปพูด กับพยาบาลเจ้าหน้าที่ทำงานหน้าห้องจ่ายยา ว่า เราไม่มีสติทุกอย่างที่ตัวเองเป็นคนเอาไป ขอโทษ สักคำก็ไม่มี มาว่าเราต่างหาก ถ้าเจ้าหน้าที่ ห้องตรวจภายใน ไม่เอาแบบบันทึกข้อมูลไป เรื่องต่อว่าเราก็ไม่เกิดขึ้น เสียใจค่ะ	OPD	1						ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
20 มี.ย.66 10.15น.	6	มาจุดคัดกรอง พยาบาลคัดกรองกำลังเล่น โทรศัพท์คัดกรอง ไม่ได้อัด ใช้หูฟังและลงใบซักประวัติว่าวัดไข้ ได้ 36.8 มายื่นรพพยาบาลไม่สนใจกดโทรศัพท์อยู่ ยื่นรพประมาณ 1 นาทีถึงงยหน้ามาถามอาการ HNI30430		1						แจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ และได้ดำเนินการทำหนังสือ ตักเตือนตามขั้นตอนแล้ว กมลชนกเซ็นรับทราบชื่อกล่าวหา 20/6/66 แจ้งงพ. นิ่งเพชร ให้รับทราบชื่อผู้ 20/6/66
20มี.ย.66 14.3	7	ข้าพเจ้า ได้มารักษาที่นั่นเป็นเวลา 2 ครั้ง เจอคุณหมอนี่แพทย์ ท่านนี้2ครั้ง (ห้องรพ. อาทิตยา) ครั้งแรกหมอพูด เบาไม่ได้ยินชัดกับแก้ไขอีก หมอบอกไม่ต้องงยย ทำท่าทางรังเกียจคนไข้ พูตกำหั้นหน้าหนีไม่ใส่ ใจ หมอบอกแล้วโค้วคิเข้าพเจ้าทราบดี แต่หมอโรงพยาบาล	แพทย์	1						ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ

Suggestion ปี 66 (ต.ถ.65-กย.66)

วันที่ เดือน	เลขที่ IR	เรื่อง	หน่วยงาน	ประเภทความเสี่ยง						การแก้ไข
				พฤติกรรมการ	การรักษาพยาบาล	ความปลอดภัย	ความน่าเชื่อถือ	ความสะอาด	สิ่งแวดล้อม,สถานที่	
28ม.ย.66 9.00น	8	กำแพงน้ำจากคนไข้ หน้าห้องตรวจเลือดรื้อนมากจะ พัดลมน่าจะเสีย	บริหาร					1		ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
7 กค.66	9	รอผลเลือดนานมากจะ ตั้งแต่เวลา 10.30 น.-13.30 น. ยังไม่ได้พบหมอ เจ้าหน้าที่แจ้งว่า ผลเลือดยังไม่ออก	แลป					1		ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
7 กค.66	10	ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์กับคนไข้ พุดจาไม่น่าฟัง เสียงแข็ง เหมือนคนไข้เป็นพลเมืองชั้น 2 อยากให้ พญ.ห่อง3 ช่วยปรับปรุงตัวเองด้วย หมอพุดจาไม่น่าฟัง และไม่มีความสามารถ ฝากผอ.รพ.ช่วยตักเตือนด้วย	แพทย์	1						ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ

Suggestion ปี 66 (ค.ศ.65-กย.66)

วันที่ เดือน	เลขที่ IR	เรื่อง	หน่วยงาน	ประเภทความเสี่ยง							การแก้ไข	
				พฤติกรรมการ	การรักษาพยาบาล	ความปลอดภัย	ความน่าเชื่อถือ	ความสะอาด	สิ่งแวดล้อม,สถานที่			
12 กค.66	11	พุดจาไม้ค้ำกับคนไข้	แพทย์	1								ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ
16 กค.66	12	พุดจาไม้ค้ำ หมวดเวรตอมนนี้ ผู้ชายลื่นล้มชอนนี้ด้วย	ศัลยกรรม	1								ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ