



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากลิ โทร. ๒๓๐.....

ที่ นว ๐๐๓๓.๓.๐๖/๙๙ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่น ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลิ

๑. เรื่องเดิม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำกรอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มาประยุกต์ใช้ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment :MOIT) โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและร่วมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก

๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย โรงพยาบาลตากลิ ได้ดำเนินการได้จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แล้วพบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณา

ในการนี้ คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย ได้ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในลำดับถัดไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตนำเอกสาร และขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อประกาศเผยแพร่ ข้อมูลการดำเนินการร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลิ

จึงรับทราบ

นางศิริพร ไชยนันท์

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลิ

- อนุมัติ
 ไม่อนุมัติ

นางสาวศรุตดา ช่อใส

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลิ)

ผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ชื่อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๑ รอบ ๓ เดือน			รวม (ครั้ง)
	ตุลาคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	พฤศจิกายน ๒๕๖๕ (ครั้ง)	ธันวาคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	
๑. ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน				
๑.๑ ด้านพฤติกรรมการ	๑	๑	๑	๓
๑.๒ ด้านระยะเวลาการคอย	-	-	-	๐
๑.๓ ด้านบริการ	-	-	-	๐
๑.๔ ด้านอื่น ๆ	-	-	-	๐
๑.๕ ด้านทั้งหมด	๑	-	๑	๒
๑.๖ ข้อเสนอแนะ	-	๑	-	๑
รวม	๒	๒	๒	๖

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

-๓-

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	นางการดี รอดพูล	- ด้านพฤติกรรมการ เนื่องจากผู้มารับบริการมีอาการปวดหัว เป็นระยะเวลา ๓ วัน แต่วันนี้มีอาการปวด เพิ่มขึ้นจึงมาเข้ารับการรักษา และแพทย์ ให้ผู้มารับบริการกลับบ้าน เนื่องจากเป็น การเจ็บป่วยไม่รุนแรง - ด้านขั้นตอน พยาบาลพูดจาดี พนักงานช่วยเหลือใช้ พูดจาดี	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ ของอาคาร ปวดหัว ในช่วงเวลา ๐๓.๐๐ น.	ประเมินการคัดกรองผู้มารับ บริการตามตารางให้ชัดเจน
๒	๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	นายณัฐพงศ์ ไพรวัน	- ด้านพฤติกรรมการ เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา พูดจาไม่ดี โดย แพทย์สั่งให้ผู้มารับบริการไปเอกซเรย์ และผู้มารับบริการเอกซเรย์เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเข้ามาพบแพทย์เพื่อดูผลการเอ็กซเรย์ ทั้งนี้ แพทย์แจ้งผู้มารับบริการอีกซเรย์ผิดทำ จึงทำให้ผู้มารับบริการไปเอ็กซเรย์ใหม่ใน รอบที่ ๒	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานรังสีวิทยา	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๓	๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	นพ.ศุภณัฐ เกิดผลวัฒน์	- ด้านพฤติกรรมการ ผู้ร้องเรียนพาบิดามาทำแผลพร้อมตัด ไหม แต่เจ้าหน้าที่ห้องทำแผลให้ญาติรอ ด้านนอก ทั้งนี้ ญาติได้แจ้งเจ้าหน้าที่บริการ	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก	- ผู้ให้บริการไม่ทราบกฎกติ กาผู้มารับบริการมีความประสงค์ จะดูแล - การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๔	๒ ธันวาคม ๒๕๖๕	นายบุญธรรม จันทร์ภิรมย์	- ด้านชื่นชม จุดบริการคลินิกพิเศษ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ สนใจดูแลผู้มารับบริการ เป็นอย่างดี	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก		
๕	๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕	นางสาวสุนทร รอดมาก	- ด้านพฤติกรรมการ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเบอร์ ๓ ให้บริการในเรื่อง ค่านมแนะนำ รับยา คุมาก ซึ่งผู้มารับ บริการให้อธิบายอีกครั้ง พร้อมทั้งแสดง กิริยาไม่ดีเลย	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานเภสัชกรรม	- สถานะที่บริการการจ่ายยา ผู้ป่วยนอกสภาพแวดล้อม เสียงรบกวนการรอคอยข้างทำให้ การสื่อสารของผู้ให้บริการเสียง ดังเพื่อที่ผู้มารับบริการจะ ได้เข้าใจการรับปรึกษา - การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และขอเพิ่มเติมอุปกรณ์ลำโพง เพื่อที่จะอธิบายการรับปรึกษา ให้ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน