



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานคุณภาพ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๕๕ ต่อ ๑๒๒๑

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๖/๒๐๙

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่อง
ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ ๑๒ เดือน) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลสูงเม่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น

ตามที่ โรงพยาบาลสูงเม่น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตประพฤติมิชอบ) ประจำโรงพยาบาลสูงเม่น เพื่อรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสูงเม่น จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน) โดยได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๒๐ เรื่อง ดังรายละเอียดตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๒๐ เรื่อง

- | | |
|------------------------------|----------------|
| ๑) พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| ๒) ระบบการให้บริการ | จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๓) การดูแลรักษาผู้ป่วย | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๔) อาคารและสถานที่ | จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๕) ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๖) ทรัพยากร | จำนวน ๔ เรื่อง |

๑.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น

(นางสาวธิดา สีสต)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ (๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๖	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๓	-	-	-	๓	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๒	-	๑	-	๑	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๓	-	๒	-	-	-	๑	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๓	-	๒	-	-	-	๑	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	-	-
รวม	๒๐	-	๑๔	-	๔	-	๒	-

๙๓

(นางสาวธิดา สีสด)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง	- พฤติกรรมบริการของแพทย์ไม่ เหมาะสม	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง - การลัดคิวตรวจห้อง ER - เจ้าหน้าที่บริการจุดเจาะ เลือดและพยาบาลคัด กรองเข้าทำงานช้า ควรมา ตั้งแต่ ๗ โมง - ไม่พบเจ้าหน้าที่ ให้บริการที่ห้องผ่าตัดช่วง เริ่มงานบ่าย	- ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ จะมี ผู้รับบริการจำนวนมาก ญาติ ผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุอาจจะไม่ได้ยิน เสียงเรียกขานชื่อคนไข้ตามระบบ คิว จึงให้เกิดการข้ามคิว - การบริหารจัดการอัตรากำลังทำ ได้ไม่ดี - เจ้าหน้าที่เริ่มให้บริการ ๑๓.๓๐ น. และไม่มีเจ้าหน้าที่ standby รออยู่บริเวณ counter ในช่วง ๑๓.๐๐ น.	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องเวลาเริ่มทำงานของ เจ้าหน้าที่ และการบริหารจัดการ อัตรากำลัง
๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษา ผู้ป่วย จำนวน ๑ เรื่อง - หลังจากชุดหินปูน พบ รอยแผลไหม้บริเวณมุม ปากขวา มีอาการปวดและ อ้าปากได้น้อย	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความ ระมัดระวังในการทำหัตถการ ทำ ให้ด้ามหัวชุดที่ร้อนจากการชุด หินปูนในระยะเวลาที่นานไหม้ ผิวหนังด้านนอกปาก	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. ให้การดูแลและติดตาม ผลการรักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง
๔	ข้อร้องเรียนด้านอาคาร และสถานที่ จำนวน ๔ เรื่อง - ห้องน้ำเจ้าหน้าที่ห้อง ทันตกรรมส่งกลิ่นเหม็น ออกมายังด้านนอกห้องรอ ตรวจ - ที่จอดรถผู้มารับบริการ ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ ผู้ป่วยเร่งด่วน (๒ เรื่อง) - ห้องน้ำผู้ป่วยตึกผู้ป่วยใน มีกลิ่นคาว	- ระบบการจัดการกลิ่นจากท่อ ระบายน้ำเสียไม่มีประสิทธิภาพ - เนื่องจากในช่วงนั้นมีการชุดท่อ ระบายน้ำเพื่อสร้างระบบบำบัด น้ำเสีย จึงทำให้พื้นที่จอดรถมีไม่ เพียงพอ - การก่อสร้างห้องน้ำผู้ป่วยในตึก ผู้ป่วยในไม่ได้มาตรฐาน ทำให้มี น้ำจากห้องน้ำเอ่อขึ้นมา ผู้สูงอายุ บางคนไม่ถนัดใช้สุขภัณฑ์แบบชัก โครก รวมถึงไม่มีพนักงานทำ ความสะอาดในช่วงเวรบ่าย-ดึก	๑. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา แก้ไขด้านอาคาร สถานที่ และที่จอด รถ ๒. เจ้าหน้าที่ตึกผู้ป่วยในให้ คำแนะนำผู้ป่วยเรื่องการปฏิบัติตัว ขณะ admit

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๕	ข้อร้องเรียนด้านทรัพยากร จำนวน ๔ เรื่อง - ไม่มีกระบอกลี้นในห้องน้ำผู้ป่วย OPD ชั้น ๑ - ที่ตัดกระดาษจากเครื่องวัด น้ำหนัก ส่วนสูงและ ความดัน โลหิตหน้าห้อง ER ชำรุด - เสื้อผ้าที่ใช้กับผู้ป่วยมีกลิ่น เหม็นอับ - ผู้ป่วยอยากให้มีเสื้อผ้าไซส์ ใหญ่ไว้บริการผู้ป่วย	- ขาดความพร้อมด้าน อุปกรณ์ในการให้บริการ ผู้ป่วย - เจ้าหน้าที่ไม่ได้แนะนำเรื่อง การใช้เครื่องตัดกระดาษจาก เครื่องวัดน้ำหนัก ส่วนสูง และความดันโลหิตที่ถูกรื้อ ทำให้อุปกรณ์ด้านในชำรุด - เนื่องจากมีการเปลี่ยน ผู้ประกอบการ outsource ซักฟอก ทำให้ระบบงานยังไม่ เข้าที่	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไข ๒. ติดตามผลการดำเนินการส่ง ซ่อมเครื่องวัดน้ำหนัก ส่วนสูง และ ความดันโลหิต ๓. แจ้งหน่วยซักฟอก จ่ายกลาง จัดหาเสื้อผ้าขนาดใหญ่เพื่อให้ บริการผู้ป่วย
๖	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ	เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและ น้ำเสียงไม่เหมาะสม รวมถึง ซักสื่อน้ำและท่าทาง หงุดหงิดใส่ญาติและคนไข้	. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับ ดูแล
๗	ความปลอดภัย	รปภ.ไม่อยู่ ณ จุดบริการ	ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้า งานดำเนินการตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล
๘	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ	ไม่ฟังพอใจแพทย์ที่ออก ใบรับรองแพทย์ เนื่องจาก แพทย์ใช้คำพูดว่าผู้ป่วยไม่ได้ ป่วยจริง	. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล
๙	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ	การบริการของเจ้าหน้าที่จุด ยืนยันตัวตนพูดจาเหมือนไม่ เต็มใจให้บริการ	. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล
๑๐	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ	พยาบาลรับบัตรนัดคนไข้ เรื่องมีการแก้ไขวันนัด	. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล
๑๑	การจาจัดการระบบ	การล่าช้าของการให้บริการ รอนานที่ห้องฉุกเฉิน	. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล

๒.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		

๒.๓ ข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		

Son

(นางสาวธิดา สีสด)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ