



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานคุณภาพ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๒๐๗

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๘/๐๓๙

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ ๖ เดือน) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น

ตามที่ โรงพยาบาลสูงเม่น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเจ้าหน้าที่รัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตประพฤติมิชอบ) ประจำโรงพยาบาลสูงเม่น เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสูงเม่น จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงมีนาคม ๒๕๖๙ โดยได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๑๒ เรื่อง

๑. พฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง

๒. ระบบการให้บริการ จำนวน ๐ เรื่อง

๓. การดูแลรักษาผู้ป่วย จำนวน ๐ เรื่อง

๔. อาคารและสถานที่ จำนวน ๓ เรื่อง

๕. ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๐ เรื่อง

๖. ทรัพยากร จำนวน ๐ เรื่อง

๑.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่นต่อไป

(นางปิยาร กุมภีรัตน์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้จัดการงานพัฒนาคุณภาพ

- ทธพ

- อ. น. น. น.

(นายรุ่งกิจ ชื่นใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่องกวาง

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ)
ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๘	๓	๑	๓	๑	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	๓	-	๓	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๙	๓	-	๓	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	๓	-	๓	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๒	๑	๑๒	๑	-	-	-	-



(นางปิยวรรณ กุมกริตน์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้จัดการงานพัฒนาคุณภาพ

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ - พยาบาลให้การดูแลแบบไม่ เต็มใจ/ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (๒ ครั้ง) - เจ้าหน้าที่งานเทคนิค การแพทย์พูดคุยกับ ผู้รับบริการไม่ดี - แพทย์มีท่าทางไม่เต็มใจให้ การรักษาและใช้คำพูดไม่ เหมาะสม (๔ ครั้ง) - เจ้าหน้าที่ห้องเบอร์ ๒๕ ให้บริการไม่เต็มใจวางของ กระแทกใส่ตะกร้า - เจ้าหน้าที่ห้อง กายภาพบำบัดใช้คำพูดไม่ เหมาะสม	- พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม - พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม - พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม - พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม - พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม	• ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล ตักเตือน • ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล ตักเตือน • แจ้งประธานองค์กรแพทย์ ดำเนินการตรวจสอบ ตักเตือน • ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล ตักเตือน • ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล ตักเตือน
๒	ข้อร้องเรียนด้านอาคารและ สถานที่ - เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล นำรถ ไปจอดจุดจอดรถไม่เกิน ๑ ชั่วโมง - ไม่มีชั้นวางของสำหรับญาติ ในตึกผู้ป่วยใน ญาติผู้ป่วยจึง วางของบนที่นั่งพัก - จุดวางเสื้อผ้าผู้ป่วยไม่ เหมาะสมใกล้ห้องน้ำ มีความชื้นและสกปรก	- - พื้นที่ใช้สำหรับนั่งพักญาติ ไม่เพียงพอ - สถานที่ไม่เหมาะสม	• แจ้งให้เจ้าหน้าที่ รับทราบ ข้อกำหนดการจอดรถ บริเวณที่จอด รถไม่เกิน ๑ ชั่วโมง • จัดจุดสำหรับการจัดเก็บของ สำหรับญาติ ให้วางชิดผนัง ไม่วาง ตรงที่นั่งพัก • แจ้งให้หัวหน้างานผู้ป่วยใน ปรับเปลี่ยนจุดวางเสื้อผ้าให้เหมาะสม

๒.๒ ชื่อเรื่องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ชื่อเรื่องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	- ขอคัดค้าน TOR การประกวดราคาซื้อเครื่อง Premium Body Composition Analyzer จำนวน ๑ เครื่อง เลขที่โครงการ ๖๘๑๐๙๒๒๗๘๑๘	- คุณสมบัติของเครื่อง Body Composition ไม่สอดคล้องกับโครงการของโรงพยาบาล	• แจ้งงานพัสดุรับทราบ

๒.๓ ชื่อเรื่องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ชื่อเรื่องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีชื่อเรื่องเรียน		



(นางปิยวร กุมกริตน์)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 ผู้จัดการงานพัฒนาคุณภาพ