

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๓	๓	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ญาติไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ผู้ป่วยเด็กอายุ ๗ ปี เข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลประทาย โดยได้รับการวินิจฉัยว่ามีอาการของโรคหืด ซึ่งตัวผู้ป่วยมีพฤติกรรมร้องไห้ ไม่ยอมให้เจ้าหน้าที่ทำหัตถการ ทำให้มารดาของผู้ป่วยไม่พึงพอใจและปฏิเสธการรักษา

แนวทางแก้ไข

ทบทวนแนวทางการให้การดูแลผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา มีแนวทางที่ชัดเจน และการให้ข้อมูลแก่ญาติ

๒.๒ ประชาชนร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการขับรถของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ประชาชนโทรเข้ามาร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการขับรถของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประทาย ว่ามีการขับรถด้วยความเร็วเกินกว่า ๑๒๐ กม./ชม. และมีการขับรถปาดหน้าซ้าย-ขวา ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ร่วมใช้รถใช้ถนนได้

แนวทางแก้ไข

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลได้ดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้กระทำเหตุการณ์ดังกล่าว และกำหนดแนวทางเงื่อนไขการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒.๓ ประชาชนร้องเรียนพฤติกรรมบริการของพยาบาล โรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ป่วยสูงอายุเพศชาย เข้ามารับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน และนิติเวช ด้วยอาการที่มีบาดแผลจากการล้ม โดยในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่พยาบาลได้ทำการล้างและทำแผลให้ เพื่อรอให้แพทย์มาตรวจวินิจฉัยอาการ ประกอบด้วยช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาเที่ยงวัน ญาติผู้ป่วยเข้าใจว่าแพทย์ที่ยังไม่มาตรวจวินิจฉัยคงออกไปพักเที่ยงแล้ว และโทรศัพท์ไปยังบุคคลที่สาม (ผู้รับสายปลายทาง) เล่าว่าหมอยังไม่มาตรวจเลย คนป่วยก็ยังไม่ได้อินข้าวกลางวัน หมอคงจะออกไปพักเที่ยงกินข้าวกลางวันไปแล้ว พยาบาลผู้ปฏิบัติงานได้เห็นและได้ ยินทราบสนทนาดังกล่าว เกรงว่าญาติผู้ป่วยจะเข้าใจผิด จึงได้แจ้งให้ญาติผู้ป่วยทราบว่าแพทย์อยู่ระหว่างตรวจรักษา ผู้ป่วยรายอื่น และยังมีได้ออกไปพักรับประทานอาหารกลางวันเช่นกัน ขอให้ผู้ป่วยรอตรวจวินิจฉัยอีกสักครู่ ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้ญาติผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจ

แนวทางแก้ไข

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลได้ดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากพยาบาล คนดังกล่าว และได้ชี้แจงตักเตือนให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของพฤติกรรมกาให้บริการ ให้มีความพึงระมัดระวังในการ ใช้วาจา พร้อมกำชับไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเช่นนี้อีก

๒.๔ ญาติไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖ ผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลประทาย โดยมีความจำเป็นต้องใช้รถพยาบาลรับ-ส่งผู้ป่วย (Refer) แต่รถมาช้าทำให้ญาติผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ

แนวทางแก้ไข

ทบทวนระบบการใช้รถพยาบาลรับ-ส่งผู้ป่วย (Refer) และเพิ่มแนวทางแก้ไขในกรณีรถของทาง โรงพยาบาลไม่เพียงพอ ด้วยการประสานขอความอนุเคราะห์ยืมรถและพนักงานขับรถจากโรงพยาบาลข้างเคียงโดยเร็ว

๒.๕ ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการรับบริการจากโรงพยาบาลประทาย

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๗ ผู้ป่วยหลังคลอด(ถูกจำหน่ายออกแล้ว) แต่ยังไม่นอนเฝ้าทารก ณ ห้องคลอด โดยตนเองมีแผลจากการทำหัตถ์ จึงต้องได้ไปรับบริการทำแผล ณ ห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล จึงเกิดความไม่พึงพอใจ อยากให้ทำแผล ณ ห้องคลอดจุดเดียวโดยไม่ต้องเดินทางไปกลับระหว่างตึก

แนวทางแก้ไข

กรณีผู้ป่วยหลังคลอดที่ถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแล้ว แต่ยังคงอยู่เฝ้าทารกหลังคลอด หากมีแผล ให้สามารถดำเนินการทำแผลที่ห้องคลอดโดยเจ้าหน้าที่นำบัตรประชาชนของผู้ป่วยไปยื่น ณ ห้องฉุกเฉิน เพื่อบันทึกประวัติการทำหัตถ์การ

โดยสรุป โรงพยาบาลประทายสนับสนุนให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ คำนึงถึงจิตใจและความรู้สึกของผู้มารับบริการ เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของตนเองเสมอ และยึดหลักมาตรฐานทางจริยธรรม ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๒. ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่


๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ

๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ


(นางสาวคณิษฐา ธรรมสุทธิกุล)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดหลักประกาศและมาตรการของโรงพยาบาลประทาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

๑. ประกาศโรงพยาบาลประทาย เรื่อง มาตรการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ

๑.๑ มาตรการการรับสินบนการให้และการรับของขวัญแก่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชา ในเทศกาลปีใหม่

๑.๒ มาตรการป้องกันการรับสินบนในการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลประทาย

๑.๓ มาตรการป้องกันการรับสินบนประเด็นการรับเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาค

๑.๔ มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๕ มาตรการการจัดสวัสดิการภายในของสถานพยาบาล

๒. ประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต (MOPH Together Against Corruption)”

๓. ประกาศเจตนารมณ์ป้องกันการทุจริต ตามเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการจัดซื้อจัดหาและส่งเสริมการขายยาและเวชภัณฑ์ที่มีค่าใช้จ่าย

๔. ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคามทางเพศในการทำงาน

๕. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๑ ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๕.๒ ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่

๕.๓ กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

๕.๔ คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ

๕.๕ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๕.๖ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๕.๗ ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ



(นางสาวคณัมพร ชรสุทธิสกุล)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป