



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐-๕๕๕๘-๙๐๑๑ ต่อ ๑๓๑

ที่ นม ๐๐๓๓.๓๐๑/๘๗๓

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลประทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

ตามที่ โรงพยาบาลประทาย ได้ดำเนินการเปิดรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่กำหนด แล้วนั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลประทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวนทั้งหมด ๗ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่พบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

พร้อมด้วยรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ฯ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ) โดยมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์พิจารณาลงนามและอนุญาตให้เผยแพร่รายงาน ฯ ดังกล่าวทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ฯ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามและอนุญาตให้เผยแพร่รายงาน ฯ ดังกล่าวทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ฯ ต่อไป

(นายวุฒิวัฒน์ บุญรัตน์)

เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายชยพล สุขโต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

**รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)
โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา**

๑. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	๒	๒	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	๓	๓	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๒	๑	-	๑
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ร้องเรียน ผ่านช่องทาง Facebook

เหตุการณ์

ญาติผู้ป่วยเพศชาย อายุ ๕๓ ปี มารับยาแทนผู้ป่วย DM โดยมารับบัตรคิวเวลา ๔.๓๐ น.พบว่า เป็นคิวที่ ๓๑ แต่มีผู้ป่วยนั่งรออยู่แค่ ๖ คน จึงคิดว่ามีบุคคลอื่นมารับบัตรคิวแทนกันหลายคน จึงเกิดความไม่พึงพอใจ จึงโพสต์ลงสื่อ social ทาง Facebook

แนวทางแก้ไข

ได้พูดคุยกับญาติที่ร้องเรียนพบว่า ไม่ได้ต้องการร้องเรียนโรงพยาบาล แต่โพสต์เพื่อให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้อื่นอ่าน ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่าจนท. รพ.ประทาย และระบบบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยโรงพยาบาลได้ประชุมร่วมกับกลุ่มงาน NCD เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และจัดระบบบริการให้ดีขึ้น โดยมีการกำหนดแนวทางในการแจกบัตรคิวคนไข้

๒.๒ ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไปเจาะเลือดแล้วไม่ได้เจาะ

เหตุการณ์

ผู้ป่วยเพศชาย มารับยาเบาหวานที่โรงพยาบาลประทาย วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยมาถึงโรงพยาบาล เวลา ๗.๕๐ น. พยาบาล NCD แจ้งให้ไปเจาะเลือด แต่เมื่อผู้ป่วยเดินไปยังจุดเจาะเลือด จนท.เจาะเลือดแจ้งว่าไม่เห็นข้อมูล ให้เดินกลับไปหาพยาบาลคนเดิมใหม่อีกครั้ง ญาติและผู้ป่วยจึงไม่พึงพอใจในระบบบริการ

แนวทางแก้ไข

๒.๓ ผู้ป่วย DM มารอตรวจเลือดเจาะ DTX แต่หาใบส่งตรวจเลือดไม่เจอ ทำให้รอนานจึงรู้สึกไม่พึงพอใจ

เหตุการณ์

ผู้ป่วย DM มารอตรวจ DTX หาใบส่งตรวจเลือดไม่เจอ เนื่องจาก จนท.ห้องแล็บ นำใบรอเจาะเลือดไปวางปนกับกลุ่มที่เจาะเลือดแล้ว ทำให้ผู้ป่วยรอนานกว่าจะได้เจาะเลือด เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวทางแก้ไข

ร่วมทบทวนการแก้ไขปัญหากับ NCD ควรมีการแยกบัตร DTX กับบัตรเจาะเลือดประจำปีให้ชัดเจนก่อนนำส่งจุดเจาะเลือด

๒.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ

เหตุการณ์

ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลประทาย โดยเจอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ ทำให้รู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

แนวทางแก้ไข

เรียกเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมาสอบถามข้อเท็จจริง และตักเตือน แนะนำ เรื่องพฤติกรรมบริการและวิธีการพูดจากับผู้มารับบริการ

๒.๕ ผู้ป่วยสูงอายุไม่พอใจในระบบคิวอัตโนมัติ

เหตุการณ์

ผู้ป่วยสูงอายุเข้ามาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลประทาย โดยต้องกดคิวที่ตู้อัตโนมัติ ซึ่งอาจเพราะความไม่เข้าใจ ยังไม่เคยใช้ระบบคิวอัตโนมัติ ทำให้การรับบริการติดขัดจึงเกิดความไม่พอใจ

แนวทางแก้ไข

เนื่องจากเป็นระบบงานแบบใหม่ และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ไม่มีญาติมาดูแลจึงไม่สามารถดำเนินการเองได้ โดยทางโรงพยาบาลจะเพิ่มการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานตู้รับบัตรคิวให้มากขึ้น พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุดดังกล่าว

๒.๖ ผู้ป่วยร้องเรียนพฤติกรรมพยาบาลผ่าน Social media

เหตุการณ์

ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลประทาย โดยเจอพยาบาลที่มีพฤติกรรมทำให้บริการไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลคนดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

ปัญหาผู้รับบริการไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และพยาบาล โรงพยาบาลได้มีวิธีการจัดการแก้ไขปัญหา คือ เข้มงวดในเรื่องพฤติกรรมบริการ และเรียกเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมาสอบถามข้อเท็จจริงและตักเตือน แนะนำ เรื่องพฤติกรรมบริการ การนี้ถึงจิตใจผู้อื่น

๒.๗ ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องมาตรการตรวจที่โรงพยาบาล แล้วให้กลับไปตรวจที่รพ.สต.

เหตุการณ์

ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการตรวจ Covid-๑๙ ที่โรงพยาบาลประทาย ซึ่งเจ้าหน้าที่แจ้งให้กลับไปรับบริการตรวจคัดกรองเบื้องต้นที่ รพ.สต. ก่อน หากผลออกมา Positive ให้กลับมารักษาตัวที่โรงพยาบาลประทาย ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจ

แนวทางแก้ไข

โรงพยาบาลประทายสื่อสารเพิ่มเติมไปยังรพ.สต. เพื่อกำชับวิธีการตรวจคัดกรอง Covid-๑๙ เบื้องต้น และให้ประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบรับทราบถึงแนวทางการตรวจคัดกรอง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่โรงพยาบาล ซึ่งเพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อ Covid -๑๙

โดยสรุป โรงพยาบาลประทายสนับสนุนให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ คำนึงถึงจิตใจและความรู้สึกของผู้มารับบริการ เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของตนเองเสมอ และยึดหลักมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
๒. ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ
๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

**รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)
โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา**

๑. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

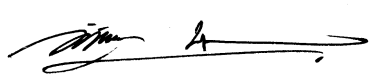
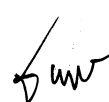
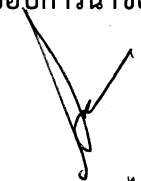
เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

สนับสนุนให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยยึดหลักมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
๒. ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ
๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลประทาย จังหวัดนครราชสีมา
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลประทาย จังหวัดนครราชสีมา	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๙ ตุลาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ Link ภายนอก : www.prathaihos.com</p> <p>หมายเหตุ : -</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายวุฒิวัฒน์ บุญยรัตน์) เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่.....๙.....ตุลาคม.....๒๕๖๖.....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายชัยพล สุขโต) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย วันที่.....๙.....ตุลาคม.....๒๕๖๖.....</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายอมร โพลดำ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....๙.....ตุลาคม.....๒๕๖๖.....</p>	