



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ กลุ่มงานการพยาบาล โทร. ๐ ๗๕๓๖ ๘๘๖๗

ที่ นศ.๐๐๓๓.๓๑๑(๑๑)/๖๓๐ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการซื้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) พบปัญหาเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่องดังนี้

เดือน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่อง				
		พฤติกรรมบริการ	การวินิจฉัยผิดพลาด	มาตรฐานการบริการ	จำนวน (ครั้ง)	ทุจริต/ประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
ต.ค ๖๕	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	-	-	๑	๑	๐
พ.ย ๖๕	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	-	-	๑	๑	๐
ธ.ค ๖๕	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๐
ม.ค ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	-	-	๑	๐
ก.พ ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	-	-	๑	๐
มี.ค ๖๖	ไม่พบข้อร้องเรียน	๒	-	-	๒	๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๒ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ ครั้ง เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๒ ครั้ง ส่วนเรื่องวินิจฉัยผิดพลาดในรอบ ๖ เดือนนี้ไม่มีข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๒ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง (๑๐๐%) แต่ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป ๒ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง
๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง

### ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ พบข้อร้องเรียนการคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาด มีความล่าช้าในการดูแลรักษาผู้ป่วยเสียชีวิตก่อนส่งต่อ ทบทวนพบว่าผู้ป่วยมาด้วยอาการแน่นหน้าอก ใจสั่น ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจไม่พบความผิดปกติ ห้องฉุกเฉินส่งไปพบแพทย์ OPD ขณะรอตรวจผู้ป่วยเจ็บหน้าอกมากขึ้น ส่งกลับมาห้องฉุกเฉินมีภาวะช็อค หยุดหายใจและหัวใจหยุดเต้นก่อนการส่งต่อ จึงปรับแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มาด้วยอาการเจ็บหน้าอกให้พิจารณารับไว้รักษาในห้องฉุกเฉินทุกราย กรณีญาติร้องเรียนการเสียชีวิต โรงพยาบาลได้ช่วยเหลือในการดำเนินการยื่นเอกสารเยียวยาความเสียหายตามมาตรา ๔๑

เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีข้อร้องเรียนเรื่องความสะอาดของห้องน้ำผู้ป่วย ได้มีการทำ RNV Round และ ๕ส. Round ทบทวนการมอบหมายงานของพนักงานทำความสะอาด และทบทวนมาตรการการกำกับติดตาม

เดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ไม่พบข้อร้องเรียน

เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖ มีข้อร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๔ ครั้ง โดยเป็นข้อร้องเรียนในเรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ๓ ครั้ง และเจ้าหน้าที่ OPD ๑ ครั้ง จึงได้มีแผนจัดโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกหน่วยงาน

### ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวนเหตุการณ์ และหาแนวทางแก้ไขตามระบบ
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประกาศเป็นนโยบาย การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการมีพฤติกรรมที่ดี โดยการทำเป็นตัวอย่าง ชื่นปฏิบัติงานเร็ว พูดจา ทักทาย ผู้รับบริการและญาติและประชาสัมพันธ์กระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
๓. เรื่องมาตรฐานการรักษา ทีม PCT และบริษัท CT ทบทวนและกำหนดแนวทางร่วมกันในการกำหนดเวลาทำ CT Scan และเวลารายงานผล CT ที่ชัดเจน

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไข ปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด



(นางสาวรส นานบุญ)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- ทราบ  
 อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้



(นายปกป้อง เสวตชนะ)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่...กลุ่มงานการพยาบาล...โทร. ๐ ๗๕๓๖ ๘๘๖๗.....

ที่...นศ. ๐๐๓๓.๓๑๑(๑๑)/๖๓๑..... วันที่...๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) พบปัญหาเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่องดังนี้

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องมาตรฐานการรักษา

เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวน เหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไขตาม โดยการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการโทรศัพท์ ติดต่อประสานภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด



(นางสาวรส นานบุญ)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้



(นายปกป้อง เสวตชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

## สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๒ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ ครั้ง เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๒ ครั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๒ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง (๑๐๐%)

## สรุปผลการดำเนินงาน

### เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่พบเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลทุ่งใหญ่  
ตามประกาศโรงพยาบาลทุ่งใหญ่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก:.....

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางยุวธิดา พงศ์สว่าง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวรส นานบุญ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายศุภมงคล อุ่นเป็ง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖