



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ กลุ่มงานการพยาบาล โทร. ๐ ๗๕๓๖ ๘๘๖๗

ที่ นศ.๐๐๓๓.๓๑๑(๑๑)/.....วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) พบปัญหาร้องเรียน ๓ เรื่องดังนี้

เดือน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่อง				
		พฤติกรรมบริการ	การวินิจัยผิดพลาด	มาตรฐานการบริการ	จำนวน (ครั้ง)	ทุจริต/ประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
เม.ย ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๓	๐
พ.ค ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	-	๑	-	๑	๐
มิ.ย ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	-	๑	๒	๐
ก.ค ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๓	๐
ส.ค ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	-	-	๑	๑	๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๓ เรื่อง จำนวน ๑๐ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ครั้ง เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๔ ครั้ง และเรื่องวินิจัยผิดพลาดจำนวน ๓ ครั้ง ร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๓ เรื่อง จำนวน ๑๐ ครั้ง (๑๐๐%) แต่ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป ๓ เรื่อง จำนวน ๑๐ ครั้ง
๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมการบริการ

โดยเป็นข้อร้องเรียนในเรื่องการพุดจา การให้บริการผู้ป่วยล่าช้า และรอนาน ของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ๒ ครั้ง และเจ้าหน้าที่ OPD ๑ ครั้ง จึงได้มีการทบทวนเหตุการณ์และมีแผนจัดโครงการพัฒนาพฤติกรรมการบริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา

๑. การจัดเก็บเงินในเวรตึกของห้องฉุกเฉิน ผู้รับบริการไม่มีเงินสดขอจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งเป็นประเด็นคำถามของผู้รับบริการว่าทำไมโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ถึงไม่มีระบบโอนเงินซึ่งตอนนี้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ถือเงินสด จึงได้นำเรื่องดังกล่าวเข้าประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและได้มอบหมายให้งานการเงินติดต่อธนาคารเพื่อให้มีระบบโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการตอบสนองการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

๒. ผู้รับบริการเจาะเข้าจาก OPD ไม่รอรับบริการเนื่องจากรอนาน และเดินกลับไปกลับมา จึงให้ห้องทำแผลจัดเตรียมขวดเก็บ Specimen ไว้ที่ห้องทำแผล และ OPD ส่งผู้ป่วยทำหัตถการเจาะเข้าไปทำหัตถการที่ห้องทำแผล

๓. ผู้รับบริการต้องการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้รับบริการไม่ได้รับคำแนะนำและไม่ได้ตรวจสุขภาพตามที่ต้องการ โรงพยาบาลสูญเสียรายได้ แจ้งคณะกรรมการทีมตรวจสุขภาพประชุมคณะกรรมการทีม และปรับ WI ให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งชี้แจงให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้คำแนะนำผู้รับบริการและผู้ที่สนใจตรวจสุขภาพได้ถูกต้อง

๔. ผู้รับบริการต้องการมารับการตรวจสุขภาพ และเดินมาห้องทำแผลฉีดยาเบอร์ ๓ บอกว่าประชาสัมพันธ์ให้มาติดต่อห้องเจาะเลือด ทีมตรวจสุขภาพทบทวนแนวทางปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วยตรวจสุขภาพ และชี้แจงแนวปฏิบัติให้ทีมรับทราบและทบทวนบทบาทหน้าที่ของประชาสัมพันธ์

ข้อร้องเรียนเรื่องวินิจฉัยผิดพลาด

๑. HN ๐๐๔๕๔๙๐ ผู้ป่วยหญิง อายุ ๖๔ ปี ส่งจาก OPD มา ER ด้วยความดันโลหิตต่ำ แพทย์สั่งเจาะ CBC,BUN ,Cr, e'lyte , LFT, PT,PTT,INR,UA ผู้ป่วยปัสสาวะไม่ออก ส่งเลือดตรวจได้อย่างเดียว แต่ที่รายงานผลตรวจปัสสาวะในระบบ Hos-XP ER ประสานห้อง Lab แจ้งว่ารายงานผิดคน จึงได้ดำเนินการดังนี้

- ในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ให้ส่งตรวจในระบบ Hos-XP และส่งในใบ Lab เฉพาะ Specimen ที่เก็บและจัดส่งได้ กรณีไม่สามารถเก็บ Specimen ได้ได้ หรือยังไม่พร้อมส่งตรวจ ไม่ต้องส่งในระบบและในใบส่ง Lab (ให้แยกส่งใบ กรณียังไม่พร้อมตรวจ)

- ห้อง Lab ต้องมีการตรวจเช็คชื่อ-สกุล ผู้ป่วยทุกครั้งในการหยิบ Specimen ตรวจ

๒. HN ๑๖๐๖๙๖ เด็กผู้หญิง อายุ ๕ ปี มาด้วยตกจากเก้าอี้ หน้ากระแทกพื้น รู้สึกตัวดี แพทย์ตรวจรักษาให้ยาลดปวด กลับบ้าน กลับมารักษาซ้ำใน ๑๖ ชั่วโมง กลับมารักษาซ้ำ ด้วยซีมลง ตาซ้ายบวมปูด ม่วงซ้ำ ขณะส่ง CT Brain มีชักเกร็งกระตุก นาน ๑ นาที ผล CT Scan มี EDH Refer รพ.มหาราช ติดตามผู้ป่วยสังเกตอาการ รพ.มหาราช ๓ วัน กลับบ้านได้ กรณีการบาดเจ็บของศีรษะ ในเด็กอายุน้อยกว่า ๕ ปี ที่ประเมินอาการไม่ได้ ให้รับไว้รักษาในโรงพยาบาลเพื่อสังเกตอาการ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวและการสังเกตอาการผิดปกติเมื่อกลับไปอยู่บ้าน

๓. HN ๐๑๘๒๕๖๙ มาตรวจที่ OPD ด้วยอาการปวดหลัง แพทย์ให้ยากลับบ้าน ไปรับยาที่ห้องยา เกสซ์กรจ่าย ๐.๙% NSS ๑๐๐๐ml พร้อมให้ใบสั่งยามาที่ ER เจ้าหน้าที่ ER ให้ IV ผู้ป่วยตามคำสั่งหน้าใบสั่ง ยาหลังให้สารน้ำประมาณ ๕๐ ml ตรวจสอบพบว่าใบสั่งยาและ IV เป็นของผู้ป่วย HN ๐๙๑๙๐๓

- จากความผิดพลาดดังกล่าวให้ทุกหน่วยงานมีการตรวจสอบชื่อ และนามสกุลผู้ป่วยทุกครั้ง และในทุกขั้นตอน การบริการ โดยไม่มีการถามนำคำถาม.....ชื่ออะไรคะ.....นามสกุลอะไรคะ.....

- กรณีให้ญาติไปรับยาแทนผู้ป่วย ให้หน่วยงานปรีนสติเกอร์ชื่อ-นามสกุลของผู้ป่วย แนบไปที่ห้องยา ห้องยา ทวนสอบชื่อผู้ป่วยจากญาติพร้อมกับให้สติเกอร์ญาติเพื่อทวนสอบชื่อผู้ป่วยซ้ำ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวนเหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไขตามระบบ
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประกาศเป็นนโยบาย การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการมีพฤติกรรมที่ดี โดยการทำเป็นตัวอย่าง ขึ้นปฏิบัติงานเร็ว พุดจา ทักทาย ผู้รับบริการและญาติและประชาสัมพันธ์กระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
๓. เรื่องมาตรฐานการรักษา ทีม PCT ทบทวนและกำหนดแนวทางร่วมกันในการรักษา เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนถึงกระบวนการให้บริการและดูแลผู้ป่วย

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไข ปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

กมล

(นางสาวรส นามบุญ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- ทราบ
 อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

ป

(นายปกป้อง เศวตชนะ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่...กลุ่มงานการพยาบาล...โทร. ๐ ๓๕๓๖ ๘๘๖๗.....

ที่...นศ.๐๐๓๓.๓๑๑(๑๑)/..... วันที่...๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) พบปัญหาเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่องดังนี้

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องมาตรฐานการรักษา
๓. เรื่องวินิจฉัยผิดพลาด

เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวน เหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไขตาม โดยการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการโทรศัพท์ ติดต่อประสานภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

นางสาว

(นางสาวรส นามบุญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

นาย
(นายปกป้อง เสวตชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๓ เรื่อง จำนวน ๑๐ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ครั้ง เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๔ ครั้ง และเรื่องวินิจฉัยผิดพลาดจำนวน ๓ ครั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๓ เรื่อง จำนวน ๑๐ ครั้ง (๑๐๐%)

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่พบเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล

วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก:.....

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางยุวธิดา พงศ์สว่าง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสรวรส นานบุญ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายศุภมงคล อุ่นเป็ง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖