



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



(นางสวรส 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

นางสาวสรส นานบุญ

(นางสาวสรส นานบุญ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- ทราบ
- อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

นายปกป้อง เศวตชนะ

(นายปกป้อง เศวตชนะ)
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 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย

(๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (มีครบ ๔ รายการ)

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน (มีครบ ๕ รายการ)

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ ตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยะกัจจา เป็นประธานกรรมการ

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงาน

สาธารณสุขอำเภอ)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง

๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

๑๘.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (แบบ สขร. ๑)

Link ภายนอก:.....

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวศิริณญา จันสีนาค)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางนิตากร สวัสดิกุล)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป)

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายศุภมงคล อุ่นเป็ง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖