



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่...กลุ่มงานการพยาบาล...โทร.๐ ๗๕๓๖.๘๘๖๗.....

ที่...นศ.๐๐๓๓.๓๑๑(๑๑)/๖๘๗.....วันที่...๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการซื้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็น การยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) พบปัญหาเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่องดังนี้

เดือน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่อง				
		พฤติกรรมบริการ	การวินิจัยผิดพลาด	มาตรฐานการรักษา	จำนวน (ครั้ง)	ทุจริต/ประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
ต.ค ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน					๐
พ.ย ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน			๒	๒	๐
ธ.ค ๖๖	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน					๐
ม.ค ๖๗	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน					๐
ก.พ ๖๗	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๓		๔	๐
มี.ค ๖๗	ไม่พบข้อร้องเรียน					๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในรอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๓ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง พบว่าเป็น การร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ครั้ง เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๒ ครั้ง และ เรื่องวินิจัยผิดพลาดจำนวน ๓ ครั้ง ข้อร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๓ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง (๑๐๐%) แต่ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป ๓ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง
๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

โดยเป็นข้อร้องเรียนในเรื่องการพุดจา ของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ๑ ครั้ง และการอธิบายแนวทางการรักษา และการสื่อสารข้อมูลของแพทย์ ๑ ครั้ง ทำให้ผู้ป่วยหรือญาติไม่เข้าใจถึงกระบวนการรักษา และมาตรฐานการรักษา โดยการใช้คำถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาโรงพยาบาล ทำให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงประเด็นการพุดจาไม่ไพเราะ จึงได้มีการทบทวนเหตุการณ์และมีแผนจัดโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา

๑. ผู้รับบริการเป็นลม ล้มในห้องน้ำ OPD ได้รับการช่วยเหลือล่าช้า ได้ทบทวนการตอบสนองของทีมในการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล โดย

- ๑.๑ ทบทวนแผนเผชิญเหตุและทีมกู้ชีพโดยใช้เหตุการณ์เสมือนจริงในเจ้าหน้าที่ ER , OPD , LR
- ๑.๒ ติดตั้งระบบกริ่งขอความช่วยเหลือในห้องน้ำผู้ป่วยทั้งโรงพยาบาล จำนวน ๓๘ จุด
- ๑.๓ ปรับปรุง/ซ่อม ระบบเรียกขอความช่วยเหลือ (Staff call) ทั้งโรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนห้องฉุกเฉิน ในเวรตึก ช่วงเวลา ๒๔.๐๐-๐๘.๐๐ น. มีผู้รับบริการมาเพื่อตรวจรักษา แต่ไม่ได้รับการรักษา เนื่องจากไม่พบผู้ให้บริการ ประตูห้องฉุกเฉินปิด ได้เปิดช่องทางทำบัตรของห้องบัตร ในด้านที่หันหน้าไปทางจุดจอดรถของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ทันที ปรับให้มีข้อความประชาสัมพันธ์ที่เห็นได้ชัดขึ้นในขั้นตอนการให้บริการ บริเวณประตูหน้าห้องฉุกเฉินติดข้อความชี้แจงขั้นตอนการรับบริการในช่วงเวลา ๒๔.๐๐-๐๘.๐๐ น. ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด ติดตั้งระบบกริ่งเรียก หน้าประตูห้องฉุกเฉิน

ข้อร้องเรียนเรื่องวินิจฉัยผิดพลาด

๑. ผู้ป่วยหญิงตั้งครรภ์ อายุ ๓๔ ปี GA ๒๘ wks. ผู้ป่วยมาด้วยมีเลือดออกทางช่องคลอดพอดิตดกางเกงในปวดท้อง กลับมารักษาซ้ำโดยมีภาวะแท้งบุตร ได้ปรับแนวทางในผู้ป่วยตั้งครรภ์ มีประวัติเลือดออกทางช่องคลอด ให้รับไว้รักษาในโรงพยาบาลทุกราย

๒. ผู้ป่วยชาย อายุ ๕๕ ปี มีโรคประจำตัวความดันโลหิตสูง ไม่ได้รักษาต่อเนื่อง ชาดยามา ๒ ปี มาด้วยอาการเจ็บแน่นหน้าอก ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจอ่านผลปกติ ตรวจพบความดันโลหิตสูง แพทย์เจ้าของไข้ซักประวัติและอธิบายมุ่งเน้นเรื่องการขาดยาและการไม่รักษาโรคความดันต่อเนื่อง ญาติไม่พึงพอใจการให้ข้อมูลและการซักประวัติ โดยใช้คำพุดไม่เหมาะสม ผู้ป่วยกลับมารักษาซ้ำมีภาวะหัวใจหยุดเต้น และเสียชีวิต ญาติร้องเรียน ทีมใกล้เคียงได้เข้าไปพุดคุย และดำเนินการเยียวยา ม.๔๑

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวนเหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไขตามระบบ
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประกาศเป็นนโยบาย การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการมีพฤติกรรมที่ดี โดยการทำเป็นตัวอย่าง ขึ้นปฏิบัติงานเร็ว พุดจา ทักทาย ผู้รับบริการ และญาติและประชาสัมพันธ์กระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
๓. เรื่องมาตรฐานการรักษา ทีม PCT ทบทวนและกำหนดแนวทางร่วมกันในการรักษา เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนถึงกระบวนการให้บริการและดูแลผู้ป่วย
๔. เรื่องวินิจฉัยผิดพลาด มีการทบทวนของทีมองค์กรแพทย์ การรักษาพยาบาลวางแผนแนวทางและระบบ การรักษาให้ดีขึ้น

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหา
ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด



(นางสรวรส นานบุญ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

- ทราบ
- อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้



(นายปกป้อง เสวตชนะ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



บันทึกข้อความ

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

ที่...นศ. ๐๐๓๓.๓๑๑(๑๑)/๖๘๔... วันที่...๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มี ช่องทางการร้องเรียน และ ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและ เป็นการยกระดับ คุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) พบปัญหาเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่องดังนี้

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องมาตรฐานการรักษา
๓. เรื่องวินิจฉัยผิดพลาด

เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวนเหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไขตาม โดยการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการโทรศัพท์ติดต่อประสานภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

กมล

(นางสาวรส นามบุญ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

ป

(นายปกป้อง เสวตชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๓ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ครั้ง เรื่อง มาตรฐานการรักษา จำนวน ๒ ครั้ง และเรื่องวินัยจรรยาบรรณจำนวน ๓ ครั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๓ เรื่อง จำนวน ๖ ครั้ง (๑๐๐%)

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่พบ
เรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลทุ่งใหญ่
ตามประกาศโรงพยาบาลทุ่งใหญ่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๗
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก:.....

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางยุวธิดา พงศ์สว่าง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวรส นานบุญ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายศุภมงคล อุ่นเป็ง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗