



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๗๗๒

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน เดือน ต.ค. ๖๒ - ก.พ. ๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) แผนงานที่ ๑๑ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข)

ข้อเท็จจริง

ในแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปี ๒๕๖๓ ในส่วนของ EB ๑๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียน รอบ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำบันทึกข้อความสรุปผลรายงานดังกล่าวข้างต้นนี้ไป เผยแพร่ในเว็บไซต์ www.kokhahospital.go.th ของโรงพยาบาลเกาะคาต่อไป

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- รับทราบ
- อนุมัติ

(นายสิทธิกร สองคำชุม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เดือน ตุลาคม 2562 - กุมภาพันธ์ 2563

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนทั่วไป			ทุจริตและประพฤติมิชอบ
		พฤติกรรม	ระบบบริการ	อาคารสถานที่	
ต.ต. 62	12	3	9	0	0
พ.ย.-62	7	1	6	0	0
ธ.ค.-62	5	1	4	0	0
ม.ค.-63	9	1	8	0	0
ก.พ.-63	3	1	2	0	0
รวม	36	7	29	0	0

ข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน 36 ครั้ง จำแนกเป็นประเภทดังนี้

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 7 ครั้ง
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 29 ครั้ง
3. ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ จำนวน 0 ครั้ง

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน

สรุปข้อร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (1ราย)</p> <p>1.พูดไม่ดีแสดงกิริยาดูหมิ่นผู้รับบริการ</p>	- ชั้นสูตร	<p>-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน</p> <p>- หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล</p>
<p>2.ระบบบริการ</p> <p>1.รอแพทย์นาน 2 ราย (แพทย์มาตรวจซ้ำ 1 ราย,แพทย์ตรวจซ้ำ 1 ราย)</p>	- ห้องตรวจอายุรกรรม (องค์กรแพทย์)	<p>1.แผนกผู้ป่วยนอกประสานเลขานุการแพทย์กรณีไม่มีแพทย์มาออกตรวจตามเวลา</p> <p>2.ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิกบริการทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การให้บริการอย่างเหมาะสม ประเมินอาการผู้ป่วย หากมีอาการเปลี่ยนแปลง+จำเป็นต้องพบแพทย์เร่งด่วนให้ส่งพบแพทย์รายอื่นก่อน</p>

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม 2 ราย

1. แพทย์+พยาบาล+ผู้ช่วยเหลือคนไข้ตึกพิเศษ ดูแลผู้ป่วยดี+เป็นกันเอง
- 2.จนท.ตึกพิเศษ+ผู้บริการอาหารให้บริการดี ทักทายดี อาหารอร่อย (1ราย)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนมกราคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. พฤติกรรมบริการ (1 ราย) 1. พุดตะคอก+ใส่อารมณ์กับผู้ป่วย	- พยาบาลห้องตรวจกระดูก	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2. ระบบบริการ (8 ราย) 2.1 ทารกคลอดติดไหล่หลังจากนั้นมีอาการยกแขนขวาไม่ขึ้น (มารดาร้องต่อศูนย์ดำรงธรรม) 2.2 การแจกคิวผู้ป่วยNCD ขอให้วางกล่องรับบัตรคิวเหมือนระบบเดิมเนื่องจากสะดวกกว่าและไม่ขุมน 2.3 มีการย้ายผู้ป่วยนอนยามวิกาล (02.00น) ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้พักผ่อน 3. อาคาร-สถานที่ 1 ราย -อากาศไม่ถ่ายเทและร้อนเนื่องจากปิดบานเกล็ดหน้าต่างเพราะมีการตากกระโถนและอุปกรณ์ทำความสะอาดบริเวณระเบียงตึก	- PCTสูติกรรม - คลินิกNCD (6ราย) - ไม่ระบุหอผู้ป่วย 1 ราย - ตึกกรุณา 1 ราย	1.PCTสูติกรรมทบทวนแนวทางการช่วยคลอดติดไหล่/การให้ข้อมูลแก่ญาติและการบันทึกการรับทราบการให้ข้อมูล/การประเมินน้ำหนักทารกในครรภ์/ติดตามเยี่ยมบ้านใกล้ชิด 2.ขอรับการชดเชยตามมาตรา41 1.อธิบายชี้แจงข้อดีของระบบคิวแบบใหม่ให้ผู้ป่วยเข้าใจ / ยกตัวอย่างให้เห็นชัดเจน 2.ทบทวนการปฏิบัติตามแนวทางการย้ายผู้ป่วย ,วางแผนย้ายเตียงล่วงหน้าให้ชัดเจน อธิบายทำความเข้าใจต่อผู้ป่วยและญาติทุกราย 1.เปิดพัดลมระบายอากาศให้ทั่วถึง 2.จัดระเบียบ 5 ส,จัดจุดตากกระโถนและอุปกรณ์ทำความสะอาดให้เหมาะสม

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 9 ราย

ชื่นชม 3 ราย 1.ตึกผู้ป่วยศัลยกรรมรวมให้บริการดี (1 ราย)

2.ทพ.กฤษฎากร ตรวจรักษาและให้คำอธิบายอย่างดี (1ราย)

3.ระบบคิวแบบใหม่ของ NCD บริหารจัดการได้ดี (1ราย)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


สรุปข้อร้องเรียน เดือนธันวาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) 1.พูดไม่สุภาพ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้	- องค์กรแพทย์	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล -พิจารณา workloadของผู้ให้บริการ
2.ระบบบริการ (4 ราย) 2.1 รอรับบริการนานมากที่คลินิกโรค ไต 2.2 ไม่สนใจให้บริการผู้ป่วย 2 ราย	- คลินิกไต (2ราย-มา 8 น.รอ ถึง 15 น.ยังไม่ได้พบแพทย์) - ตึกปรานี 1ราย ,กายภาพบำบัด 1ราย	1.ทบทวนพบว่าในวันดังกล่าวมีอายุร แพทย์ 1 ห้อง(ไปประชุม 1 คน)ตรวจ ทั้งผป.อายุรกรรมทั่วไปและผป.ไตเรื้อรัง ตัดผู้ป่วยรอป่วย 16 ราย ตรวจเสร็จ 15.30น. 2.ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิกบริการ ทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การให้บริการ อย่างเหมาะสม ประเมินอาการผู้ป่วย หากมีอาการเปลี่ยนแปลง+จำเป็นต้องพบ แพทย์เร่งด่วนให้ส่งพบแพทย์รายอื่นก่อน -หน่วยงานทบทวนการให้บริการแก่ผู้ป่วย ตามแนวทาง

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม 2 ราย : 1.ตึกปรานีบริการดี รวดเร็ว ,สถานที่สะอาด

2.พยาบาลห้องกระดูกดูแลผู้ป่วยดีมาก พูดดี

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) - 1.พูดไม่ดี 1 ราย	- ห้องเก็บเงิน	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ 5 ราย 2.1 ลำช้า รอนาน 3 ราย 2.2 ระบบคิว 2 ราย 3.อื่นๆ : อาหารผู้ป่วยรสชาติไม่อร่อย+ ปริมาณเนื้อมีน้อย	- คลินิกไต 2 ราย (แพทย์ไป ประชุม) - คลินิกOPDนอกเวลา 1 ราย-ส่งไปเช็คตัวที่ERแล้วรอนาน) -คลินิกNCD 2 ราย (บริหาร จัดการไม่ดี1,มีการรับจ้างจอง คิว1) - โภชนาการ (1ราย)	1.ประสานแจ้งในองค์กรแพทย์เรื่องแนว ทางการจัดแพทย์ช่วยตรวจกรณีมีแพทย์ ลา/ประชุม 2.ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิกบริการ ทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การให้บริการ อย่างเหมาะสม ประเมินอาการผู้ป่วย หากมีอาการเปลี่ยนแปลง+จำเป็นต้องพบ แพทย์เร่งด่วนให้ส่งพบแพทย์รายอื่นก่อน (ผู้ป่วยได้รับการตรวจครบทุกราย15น.) 1.ให้หน่วยงานที่ส่งผู้ป่วยไปทำหัตถการมี การประสานส่งต่อกัน/เขียนสัญลักษณ์ติด ให้สังเกตได้ชัดเจน) 1.ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ และเข้าใจระบบการจัดคิวบริการ 2.พิจารณาความผูกเงินเร่งด่วนประกอบ 3.ไม่มีบุคลากรรับจ้างจองคิวแต่อย่างใด 1.ทบทวนการจัดบริการอาหารที่ได้เกณฑ์ มาตรฐาน+ให้มีการประเมินตามแนวทาง

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 7 ราย

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2562

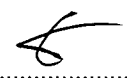
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (3 ราย) - พุดไม้ดี 3 ราย	- องค์กรแพทย์ ,ER ,OPD เด็ก จุดละ 1 ราย	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน -หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2. <u>ระบบบริการ</u> (9 ราย) 2.1 รอนาน 7 ราย 2.2 ระบบการบริการผู้ป่วย 2 ราย 2.2.1 ทำหมันหญิงเมื่อปี 2559 แล้ว ตั้งครรภ์ในปี 2562 = 1 ราย 2.2.2 มารับบริการครอบฟันเมื่อ เดือนสค.62หลังจากนั้นมีเสียวฟันมาก เคี้ยวอาหารไม่ได้ มาตรวจซ้ำ+ได้ เอกซเรย์พบว่ารากฟันไม่ดีจึงนัดมา เจาะครอบฟันเพื่อรักษารากฟัน	- คลินิกNCD 3 ราย - OPD อายุรกรรม /OPD เด็ก /X-ray / ไม่ระบุจุด บริการ จุดละ 1 ราย - PCTสูติกรรม - ทันตกรรม	ทบทวน+ปรับระบบบริการโดย 1.NCD : จัดเพิ่มพยาบาลที่จุดนัดในเวลา 10.00น.อีก1คน รวมเป็น 2 คน 2.ให้พยาบาลจุดซักประวัติมาช่วยจุดนัด หลังผู้ป่วยซักประวัติเริ่มหมด 3..ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยในคลินิก บริการทุกครั้งและจัดโซนพื้นที่การ ให้บริการอย่างเหมาะสม 1.ทบทวนกรณีผู้ป่วยโดยPCTสูติกรรม 2.ขอรับการชดเชย ม.41 ได้รับการชดเชย 100,000 บาท - .หน่วยงานทันตกรรมทบทวนกรณีผู้ป่วย และให้คำอธิบายเพิ่มเติมเรื่องอาการและ แผนการรักษา

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 12 ราย (ช่องทาง: ผ่านตู้รับความคิดเห็น 5 ราย,ผ่านสื่อเฟซบุ๊ก 5 ราย,ผ่าน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์2ราย)

ชื่นชม 3 ราย

- 1.แพทย์+พยาบาลห้องตรวจกระดูกเอาใจใส่ผู้ป่วยดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการดี (1ราย)
- 2.แพทย์+พยาบาล+จนท.งานผู้ป่วยนอกพูดกับผู้ป่วยดี บริการดี+เป็นกันเอง (1ราย)
- 3.รพ.สะอาด สะดวก บริการดี (ไม่ระบุจุดบริการ 1 ราย)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน
(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน ตุลาคม 2562

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน พฤศจิกายน 2562

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน ธันวาคม 2562

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน มกราคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน กุมภาพันธ์ 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน