



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๔ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน รอบที่ ๒ ตัดยอด ณ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

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 ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียน รอบที่ ๒ ตั้งแต่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำบันทึกข้อความสรุปผลรายงานดังกล่าวข้างต้นนี้ไป เผยแพร่ในเว็บไซต์ www.kokhahospital.go.th ของโรงพยาบาลเกาะคาต่อไป

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- รับทราบ
- อนุมัติ

(นายสิทธิกร ทองคำม) ๕
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เดือน มีนาคม 2563 - กรกฎาคม 2563

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนทั่วไป			ทุจริตและประพฤติมิชอบ
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อาคารสถานที่	
มี.ค.-63	4	2	0	2	0
เม.ย.-63	8	1	2	5	0
พ.ค.-63	5	3	1	1	0
มิ.ย.-63	3	1	2	0	0
ก.ค.-63	5	2	2	1	0
รวม	25	9	7	9	0

ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 9 ครั้ง

ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 7 ครั้ง

ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ จำนวน 9 ครั้ง

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน

สรุปข้อร้องเรียน เดือนมีนาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (2 ราย)</p> <p>1. พุดไม้ดีแสดงกิริยาดูหมิ่นผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องยา 1 ราย - ห้องฉุฉิน 1 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
<p>2. <u>ระบบบริการ</u></p> <p>- ไม่มี</p>		
<p>3. อื่นๆ (2 ราย)</p> <p>3.1 ไมโครโฟนของห้องยาตึกหลวงลำปางมีเสียงอั้นดังแทรกเวลาเปิดใช้งาน</p> <p>3.2 ถังดับเพลิงควรมีฝาครอบ/ปิดปลายสายดับเพลิงเพื่อป้องกันมีสิ่งไปอุดตัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องยาตึกหลวงลำปาง - ตึกปราณี 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานแจ้งซ่อม → ใช้งานได้ปกติ - ให้มีการตรวจสอบตามแผนของทีม และตรวจเช็คประจำวันโดยหน่วยงาน

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 1 ราย

- ทีมแพทย์และพยาบาลตึกปราณีทำงานดีมาก ให้การรักษาตามมาตรฐาน

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนเมษายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1 ราย) 1.พฤติกรรมบริการ(พูดไม่ติดต่อกว่าผู้ป่วย ปฏิเสธผู้ป่วย)	- องค์กรแพทย์(กระดุก)	- ให้นำหน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตกเดือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ผป.มีภาวะแทรกซ้อนหลังใส่ท่อ ช่วยการหายใจ (ruptured trachea) 2.2 แพทย์มาตรวจที่ตึกนอนเช้า 1 ราย (มานอน02น.,พ.มาดูอาการ 17น.)	- PCTอายุรกรรม - ตึกศัลยกรรม	- ทบทวนการดูแลผู้ป่วยโดยทีม PCT อายุรกรรม - ขอรับการชดเชย ม.41 - หัวหน้าเวรรายงานแพทย์และให้ แผนการรักษาก่อนแล้วและเพิ่มการให้ ข้อมูลแก่ผู้ป่วย
3.อื่นๆ 5 ราย 3.1 จนท.เขียนข้อความที่ไม่เหมาะสม/ ข้อมูลอันเป็นเท็จลงในสื่อsocial ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น(2ราย) 3.2 น้ำดื่มสำหรับผู้ป่วยห้องพิเศษไม่ เพียงพอ 2 ราย 3.3 รองเท้าสำหรับเปลี่ยนใส่เข้าห้อง ฟื้นมีขนาดเล็ก ใส่ไม่ได้ 1 ราย	- จนท.ตึกศัลยกรรม 1 - พนักงานขับรถยนต์ 1 - ห้องพิเศษ (2ราย) - ทันตกรรม 1 ราย	1.แจ้งให้จนท.ผู้เขียนทำการลบข้อความ ออกจากสื่อ 2.ตกเดือนเป็นทางการในนามรพ.ให้ หัวหน้างาน,หัวหน้าฝ่ายร่วมลงนาม 3.ทำประกาศรพ.ห้ามการกระทำลักษณะ นี้ 4.ติดต่อขอโทษ/ขออภัยต่อผู้ถูกละเมิด โดยเจ้าตัว หัวหน้างานและหัวหน้าฝ่าย -ประสานหน่วยจัดซื้อรับทราบ+จัดหาให้ เพียงพอ -หน่วยงานทันตกรรมประสานหน่วย จัดซื้อรับทราบ+แก้ไข

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 ราย

ชื่นชม - ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)


พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ 3 ราย</p> <p>1.1 พุดไม้ดี (2 ราย)</p> <p>1.2 ภิริยาไม่สุภาพอารมณ์ค่อนข้างรุนแรง (1ราย)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องคลอด 1 ราย - ตึกศัลยกรรม 1 ราย - ชั้นสูต 	<ul style="list-style-type: none"> -ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล -สรุปผลการทบทวนแจ้งผู้ร้องฯ
<p>2.ระบบบริการ 1 ราย</p> <p>- การจองคิวทันตกรรมไม่สะดวกเนื่องจากจำกัดปริมาณคนไข้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทันตกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ประชาสัมพันธ์ข้อจำกัดการให้บริการทันตกรรมผ่านสื่อต่างๆเนื่องจากอยู่ในระหว่างปรับปรุงห้อง 2.ทันตกรรมเปิดระบบนัดออนไลน์
<p>3.สิ่งแวดล้อม 1 ราย</p> <p>- จุดจอดรถรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าห้องฉุกเฉินมีรถมาจอดแทรก ทำให้เปิดประตูรถโดนกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - งานสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> -จัดให้มีรปภ.ดูแลเรื่องเส้นทางเดินรถ+ที่จอดรถ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย (ผ่านสื่อfacebook3ราย,ได้รับความคิดเห็น2ราย)

ชื่นชม 1 ราย : ตึกพิเศษให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี

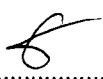
(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน
(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน มิถุนายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 1 ราย - ไม่สนใจผู้ป่วย ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสสจ.ลำปาง)	- องค์กรแพทย์	- ได้ทำการประชุมทบทวนระหว่าง ตัวแทนแพทย์/กลุ่มงานปฐมภูมิฯ/จิตเวช และผู้รับบริการ เมื่อ 9 ก.ค.63 และออก เยี่ยมบ้านเพื่อติดตามในวันที่ 31 ก.ค.63 - สรุปผลการแก้ไขเสนอสสจ.ลำปาง
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ระบบการจ่ายยาผู้ป่วยเรื้อรังที่ บ้าน ผู้ป่วยไม่ได้รับยาตามที่ได้แจ้งไว้ 1 ราย (ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์) 2.2 ถูกเปิดเผยประวัติการรักษา (1 ราย)	- คลินิกโรคเรื้อรัง - จนท.งานชั้นสูตร	- ทบทวนแนวทางการจ่ายยาที่บ้าน,การ สื่อสารกับผู้รับบริการและออกเยี่ยมบ้าน ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ - ทบทวนโดยทีมที่เกี่ยวข้องเมื่อ 3 ก.ค. 63 พบว่าไม่ได้มีการเปิดเผยประวัติการ รักษาตามที่ผู้ร้องเข้าใจ
3. อื่นๆ -		

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม - ราย

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

สรุปข้อร้องเรียน เดือน กรกฎาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 <u>พฤติกรรมบริการ</u> (2 ราย) - พุดไม่ตี (ผ่านwebsiteรพ.1,ได้รับ ความคิดเห็น1)	- OPD ทั่วไป 2 ราย	-ให้หน่วยงานทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2. <u>ระบบบริการ</u> 2 ราย 1.2 ลำช้า+รอนาน 2 ราย	- จุดรับบัตรและจุดออก ใบนัด NCD	-เพิ่มจนท.หมุนเวียนในช่วงเวลาเร่งด่วน 1 คน
3. <u>อาคารสถานที่-สิ่งแวดล้อม</u> - ห้องน้ำตักทันตกรรมมีกลิ่นเหม็น	- ทันตกรรม 1 ราย	- ประสานพนักงานทำความสะอาด รับทราบและเพิ่มรอบในการดูแล

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย

* ข้อเสนอแนะ 2 ราย

1. ควรเพิ่มที่นั่งรอตรวจOPD
2. ควรมีการให้ข้อมูล/แผ่นพับรายละเอียดการตรวจสุขภาพ

**คำชม 4 ราย

- 1.แพทย์+จนท.NCD clinic เป็นกันเองดี (2 ราย)
- 2.ห้องตรวจสุขภาพพุดตี กิริยาสุภาพ(1ราย)
- 3.ตึกพิเศษดูแลผู้ป่วยดี อธิบายดี

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน มีนาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		


(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน เมษายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน พฤษภาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน มิถุนายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน กรกฎาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รายงาน