



บันทึกข้อความ

MOIT 10' ข้อ 1
MOIT 2 ข้อ 16,
ข้อ 17'

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๐๐ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖)

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 ๒๕๖๖ ในส่วนของ Moit ๑๐ ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติ ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการดังกล่าว เผยแพร่ในเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเกาะคา (www.kokhahospital.go.th) ต่อไป

(นายกิตติพงษ์ บำเพ็ญ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- รับทราบ

- อนุมัติ

(นายสิทธิกร สองคำชุม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ

รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕)

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โรงพยาบาลเกาะคา จ. ลำปาง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา

รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2565 - 28 มีนาคม 2566

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ต.ค.-64	4	3	0	1
พ.ย.-64	1	1	0	0
ธ.ค.-64	5	2	2	1
ม.ค.-65	5	2	2	1
ก.พ.-65	4	2	2	0
มี.ค.-65	3	2	1	0
รวม	22	12	7	3

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 12 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 7 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ จำนวน 3 ราย

การแก้ไขปัญหา

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนตุลาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (4ราย)</p> <p>-พูดไม่ดีใช้คำพูดไม่เหมาะสม (3ราย-facebook2)</p> <p>-รับเรื่องทำแผล (1ราย)</p>	<p>- ตึกศัลยกรรม</p> <p>- ตึกกรรณามพ</p> <p>- ห้องเก็บเงิน</p> <p>- ห้องทำแผล</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ให้คำแนะนำขั้นตอนบริการ</p> <p>-ให้บริการทำแผลอย่างถูกเทคนิค</p> <p>-อธิบาย+ให้คำแนะนำเรื่องการดูแลแผลแก่ผู้รับบริการทุกราย</p>
<p>2. <u>ระบบบริการ</u> (- ราย)</p> <p>-</p>		
<p>3. <u>อื่นๆ</u> (1ราย)</p> <p>-ห้องน้ำผู้ป่วยมีน้อย</p>	<p>-หอผู้ป่วยศัลยกรรม</p>	<p>-หอผู้ป่วยมีห้องน้ำ2ฝั่งๆละ3ห้องรวม6ห้อง</p> <p>-เพิ่มเติมการให้ข้อมูล+การแนะนำสถานที่แก่ผู้ป่วยและญาติ</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม -พยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมพูดดี ทำงานได้ดี (1 ราย)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน


(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (1ราย) -พุดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม	- ดึกOPDศรีเกาะคา	-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ -หัวหน้างานแจ้งเจ้าตัวรับทราบ กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ปรับปรุงเรื่องบุคลิกภาพและสำเนียงน้ำเสียงในการพูดคุย ลดและหลีกเลี่ยงการปะทะกับผู้รับบริการ
2.ระบบบริการ (- ราย) -		
3.อื่นๆ (-ราย)	-	

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 1 ราย

สิ้นชม -


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

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนธันวาคม 2565

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ (2ราย) -พุดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสสจ.1,FBรพ.1)	-แพทย์ศัลยกรรมกระดูก -ตึกกรุณาปราณีเวชชาภิบาล	- ทีมรับเรื่องร้องเรียน+นิติกรสสจ.ลำปาง ประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ ร่วมกับผู้ถูกร้องเรียนและทีมรับเรื่อง ร้องเรียนรพ.เกาะคา+ตอบกลับข้อมูลแก่ ผู้ร้องเรียน -หัวหน้างานตรวจสอบข้อเท็จจริง -แจ้งให้บริการตามแนวทางพฤติกรรม บริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ปรับปรุง เรื่องการใช้คำพูดที่เหมาะสมและชัดเจน หลีกเลี่ยงการปะทะกับผู้รับบริการ
2.ระบบบริการ (2 ราย) 1-การประเมินคนไข้/การเข้าถึงบริการ ไม่เหมาะสม -ไม่มีจนท.labอยู่ประจำจุดบริการ -การตอบสนองรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ระบบออนไลน์ล่าช้า 2.ส่งตรวจสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อการชำระเงิน+การค้างชำระ ค่ารักษาของผป.	-OPD+ER -ชั้นสูต -ทีมประชาสัมพันธ์+สื่อสังคม ออนไลน์ -เวชระเบียน+งานเรียกเก็บ	-ทบทวนวันที่ 7 ธ.ค.65 ผลการทบทวน+ แนวทางแก้ไขตั้งเอกสารแนบ -เวชระเบียน+งานเรียกเก็บทบทวนแนว ทางการให้สิทธิการรักษาและการเรียก เก็บค่าใช้จ่ายให้ถูกต้อง
3.อื่นๆ (1ราย) -ผู้รับบริการจอดรถทับเส้น สัญญาณห้ามจอดบริเวณหน้ารพ. ส่งผลกีดขวางทางเดินรถคนอื่น	-	-ประสานรพ.ตรวจเยี่ยมเป็นระยะ -ประสานสภ.เกาะคาเรื่องเส้นทางจราจร เนื่องจากเป็นพื้นที่นอกโรงพยาบาล

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม -

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมกราคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (2ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่าน FBรพ.)</p> <p>-พนักงานทำความสะอาดปิดประตู ห้องพักรักษาผู้ป่วยเสียงดัง</p>	<p>-ห้องจ่ายยา(ตึกสี่ส้ม)</p> <p>-พนักงานทำความสะอาดตึกพิเศษ</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล+ ตักเตือน</p>
<p>2.ระบบบริการ (2 ราย)</p> <p>-ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน ถูกสอบถามเรื่องสิทธิการรักษา,แจ้งให้ไปรักษาที่รพ.ที่มีสิทธิการรักษาอยู่และมีการส่งผู้ป่วยไป-มาระหว่างห้องฉุกเฉินและแผนกผู้ป่วยนอก</p>	<p>-OPD+ER</p>	<p>-ทบทวนวันที่ 23 ม.ค.66 ผลการทบทวน+แนวทางแก้ไขดังเอกสารแนบ</p> <p>-ทบทวนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์แก่ผู้รับบริการอย่างปลอดภัยตามสภาวะอาการเจ็บป่วย</p> <p>-ให้มีการคัดกรองผู้ป่วยโดยจนท.พยาบาลให้ได้100%</p> <p>-หน่วยงานประกันให้ความรู้เรื่องแนวทางการให้สิทธิการรักษาพยาบาล</p> <p>-ทบทวนการบันทึกเวชระเบียนให้ครบถ้วนถูกต้อง ครอบคลุมทุกประเด็น</p>
<p>3.อื่นๆ (1ราย)</p> <p>-ไม่มีโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับญาติที่มารอเยี่ยมผู้ป่วย</p>	<p>-ตึกศัลยกรรมรวม</p>	<p>-จัดหาชุดม้านั่งให้ญาติผู้ป่วยบริเวณลานหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมรวมแล้ว</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 5 ราย

ชื่นชม (3ราย) – นพ.โรจนินทร์, พญ.ณัฐณี บริการดีมาก

- ตึกศัลยกรรมรวมสะอาดดีมาก / ห้องนำผู้ป่วยตึกฉุกเฉินสะอาดดี

(ลงชื่อ).....¹¹⁰².....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1. พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม - ใช้คำพูดแนะนำไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านFBรพ.1, โทรฯศูนย์ร้องเรียน1)	- กรรณพราณีเวชชารักษ์ - opd ศัลยกรรม	- หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ - กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม - ให้มีการประเมินผู้รับบริการก่อนให้คำปรึกษาทุกครั้งเพื่อกำหนดขอบเขตของการให้คำปรึกษา
2. ระบบบริการ (2 ราย) - ล่าช้า รอานานที่จุดนัดหลังพบแพทย์ - ไม่มีน้ำดื่มบริการผู้ป่วยหลังกินยา	- opd อายุรกรรม - ห้องฉุกเฉิน	- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยจุดนัดเพิ่ม1คน - ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆ - ให้จุดบริการที่มีการstatยาให้ผู้ป่วยเบื่อน้ำดื่มสำรองไว้ทุกหน่วยงาน
3. อื่นๆ (-)	-	-

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม (2ราย) – งานบริการอาหารรสชาติอร่อย มาตรงเวลา

-แผนก opd อายุรกรรมให้บริการตั้งแต่รับผู้ป่วยจนถึงพบแพทย์ได้รวดเร็ว, พยาบาลให้คำแนะนำดีมาก

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมีนาคม 2566

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
<p>1.พฤติกรรมบริการ (2ราย)</p> <p>-พูดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (fbrพ.)</p> <p>-ใช้คำพูดแนะนำบริการไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่าน supervisor)</p>	<p>- ห้องจ่ายยาเบอร์26</p> <p>- แพทย์ห้องฉุกเฉิน</p>	<p>-หน่วยงานประชุมทบทวนข้อเท็จจริงของเหตุการณ์</p> <p>-กำหนดจัดให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงานโดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียงต่อผู้รับบริการ, ให้บริการด้วยความเต็มใจและใช้กิริยาที่เหมาะสม</p> <p>-กำหนดคำพูดที่เหมาะสมในการให้คำแนะนำบริการแก่ผู้ป่วย</p>
<p>2.ระบบบริการ (1 ราย)</p> <p>-ไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการทันตกรรม(โทรฯจองคิวไม่ได้+เมื่อมายื่นบัตรพบว่าคิวเต็ม)</p>	<p>-ทันตกรรม</p>	<p>-ปรับปรุงระบบการนัดคิวบริการ</p>
<p>3.อื่นๆ (-)</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

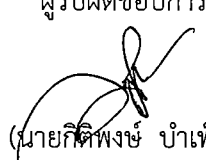
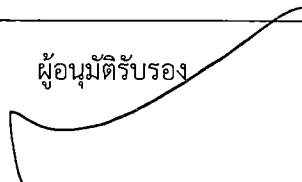
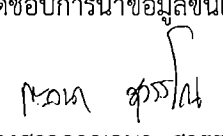
ชื่นชม -

(ลงชื่อ).....^M.....ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา วัน/เดือน/ปี : ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเกาะคา และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖)</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเกาะคา และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖)</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายกิติพงษ์ บำเพ็ญ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายสิทธิกร สองคำชุม) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางสาวกาญจนา สุวรรณ) เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	