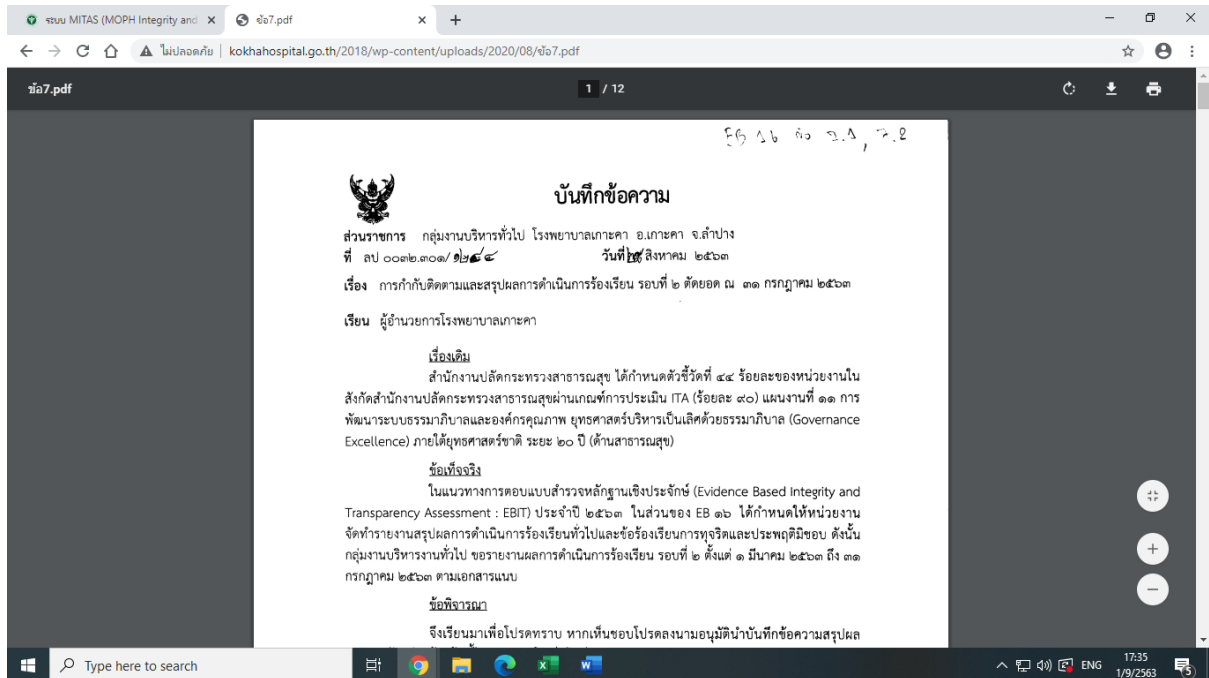


Print Screen EB ๑๖

มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน
เผยแพร่ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลเกาะคา www.kokhahospital.go.th



เดือน มีนาคม 2563 - กรกฎาคม 2563

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนทั่วไป			ทุจริตและประพฤติมิชอบ
		พฤติกรรมการบริการ	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

ข้อร้องเรียนพฤติกรรมการบริการ จำนวน 9 ครั้ง
ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 7 ครั้ง
ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ จำนวน 9 ครั้ง
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน

สรุปข้อร้องเรียน เดือนมีนาคม 2563		
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมการบริการ (2 ราย) 1. บุคลากรแสดงกิริยาอุกเขี้ยว ผู้รับบริการ	- ห้องยา 1 ราย - ห้องฉุกเฉิน 1 ราย	- ให้องค์กรทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบอบบริการ - ไม่มี		
3. อื่นๆ (2 ราย) 3.1 ไม่พอใจของห้องยาที่ทาสี สีฟ้าเข้มเกินไปตั้งแต่แรกเวลาเปิดใช้ งาน	- ห้องยาตักกลางล่าง	- ประสานแจ้งซ่อม->ใช้งานได้ปกติ
3.2 ถึงระดับเพดานมีฝ้าคราบ/ปิด ปลายสายดับเพลิงเพื่อป้องกันมีสิ่งไป	- ตึกปาร์ตี้	- ให้มีการตรวจสอบตามแผนของทีม และตรวจสอบเช็คประจำวันโดย

สรุปข้อร้องเรียน เดือนเมษายน 2563		
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมการบริการ (1 ราย) 1. พฤติกรรมบริการ(บุคลากรที่ต่อว่าผู้ป่วย ปฏิเสธผู้ป่วย)	- องค์กรแพทย์(กระดูก)	- ให้องค์กรทบทวนการให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2.ระบอบบริการ 2 ราย 2.1 ผลมีภาวะแทรกซ้อนหลังใส่ท่อ ช่วยการหายใจ (ruptured trachea)	- PCTอายุรกรรม	- ทบทวนการดูแลผู้ป่วยโดยทีม PCT อายุรกรรม - ขอรับการตรวจเยี่ยม 41
2.2 แพทย์มาตรวจที่ตึกนอนข้า 1 ราย (มานอน02น. พ.มาดูอาการ 17น.)	- ตึกศัลยกรรม	- หัวหน้าเวรรายงานแพทย์และให้ แผนการรักษาก่อนแล้วและเพิ่มการให้ ข้อมูลแก่ผู้ป่วย
3.อื่นๆ 5 ราย 3.1 จนท.เขียนข้อความที่ไม่เหมาะสม/ ข้อมูลอันเป็นเท็จลงในสื่อ social ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น(2ราย)	- จนท.ตึกศัลยกรรม 1 - พนักงานขับรถยนต์ 1	1. แจ้งให้จนท.ผู้เขียนทำการลบข้อความ ออกจากสื่อ 2. ตักเตือนเป็นทางการในนามรพ.ให้ หัวหน้างาน, หัวหน้าฝ่ายร่วมลงนาม 3. ทำประกาศรพ.ห้ามการกระทำลักษณะ นี้

สรุปข้อร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2563		
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 3 ราย 1.1 ชุดไม้ดี (2 ราย) 1.2 ทีวีไม่สุภาพอารมณ์ค่อนข้างรุนแรง (1 ราย)	- ห้องคลอด 1 ราย - ตึกศัลยกรรม 1 ราย - ชี้นสูตร	- ให้หน่วยงานสหพันธ์ให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล - สรุปผลการทบทวนแจ้งผู้ร้องฯ
2.ระบบบริการ 1 ราย - การจองคิวทันตกรรมไม่สะดวกเนื่องจากจำกัดปริมาณคนไข้	- ทันตกรรม	1.ประชาสัมพันธ์ข้อจำกัดการให้บริการทันตกรรมผ่านสื่อต่างๆเนื่องจากอยู่ในระหว่างปรับปรุงห้อง 2.ทันตกรรมเปิดระบบนัดออนไลน์
3.สิ่งแวดล้อม 1 ราย - จุดจอดรถรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าห้องฉุกเฉินมีรถมาจอดแทรก ทำให้เปิดประตูรถโดนกัน	- งานสิ่งแวดล้อม	- จัดให้มีรปภ.ดูแลเรื่องเส้นทางเดินรถ+ที่จอดรถ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน มิถุนายน 2563		
ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1.พฤติกรรมบริการ 1 ราย - ไม่สนใจผู้ป่วย ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (ร้องเรียนผ่านสสจ.ลำปาง)	- องค์การแพทย์	- ได้ทำการประชุมทบทวนระหว่างตัวแทนแพทย์/กลุ่มงานปฐมภูมิ/จิตเวช และผู้ให้บริการ เมื่อ 9 ก.ค.63 และออกเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามในวันที่ 31 ก.ค.63 - สรุปผลการแก้ไขเสนอสสจ.ลำปาง
2.ระบบบริการ 2 ราย 2.1 ระบบการจ่ายยาผู้ป่วยเรื้อรังที่บ้าน ผู้ป่วยไม่ได้รับยาตามที่แจ้งไว้ 1 ราย (ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์) 2.2 ถูกเปิดเผยประวัติการรักษา (1 ราย)	- คลินิกโรคเรื้อรัง - จนท.งานชันสูตร	- ทบทวนแนวทางการจ่ายยาที่บ้าน, การสื่อสารกับผู้รับบริการและออกเยี่ยมบ้านทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ - ทบทวนโดยทีมที่เกี่ยวข้องเมื่อ 3 ก.ค. 63 พบว่าไม่ได้มีการเปิดเผยประวัติการรักษาตามข้อร้องเรียน
3. อื่นๆ -		

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 3 ราย

จบบ MITAS (MOPH Integrity and) x จอ7.pdf x +

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/08/dia7.pdf

สรุปข้อร้องเรียน เดือน กรกฎาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
1 พฤติกรรมบริการ (2 ราย) - ขุดไม้ดี (ผ่านwebsiteรพ.1.ได้รับ ความคิดเห็น1)	- OPD หัวใจ 2 ราย	- ให้น้องงานพบพรคนให้บริการตาม แนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน - ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตั้งเดือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล
2 ระบบบริการ 2 ราย 1.2 ลำช้า+รอนาน 2 ราย	- จุดรับบัตรและจุดออก ใบนัด NCD	- เพิ่มจนท.หมุนเวียนในช่วงเวลาเร่งด่วน 1 คน
3 ความสะอาดที่สิ่งแวดล้อม - ห้องน้ำดื่มที่สกปรกมีกลิ่นเหม็น	- หันตกรรม 1 ราย	- ประสานพนักงานทำความสะอาด รับทราบและเพิ่มรอบในการดูแล

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 5 ราย
* ข้อเสนอแนะ 2 ราย
1. ควรเพิ่มที่นั่งรอตรวจOPD
2. ควรมีการให้ข้อมูล/แนบใบรายละเอียดการตรวจสุขภาพ

Type here to search

17:42 1/9/2563

จบบ MITAS (MOPH Integrity and) x จอ7.pdf x +

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/08/dia7.pdf

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน มีนาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

Type here to search

17:40 1/9/2563

ระบบ MITAS (MOPH Integrity and... x จี๗7.pdf x +

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/08/ด๗7.pdf

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน เมษายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

Type here to search

17:40 1/9/2563

ระบบ MITAS (MOPH Integrity and... x จี๗7.pdf x +

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/08/ด๗7.pdf

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน พฤษภาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

Type here to search

17:43 1/9/2563

จบบ MITAS (MOPH Integrity and... x จอ7.pdf x +

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/08/จอ7.pdf

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน มิถุนายน 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

Type here to search

17:44 1/9/2563

จบบ MITAS (MOPH Integrity and... x จอ7.pdf x +

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/08/จอ7.pdf

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน กรกฎาคม 2563

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

Type here to search

17:45 1/9/2563

EB16๑๕5.pdf

kokhahospital.go.th/2018/wp-content/uploads/2020/09/EB16๑๕5.pdf

EB16๑๕5.pdf 1 / 2



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง
ที่ สป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๓๖๕ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
รอบที่ ๒ ดัตยอค ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

เรื่องเดิม
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน (TA (ร้อยละ ๙๐) แผนงานที่ ๑๑ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์การคุณภาพ ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข)

ข้อเท็จจริง
ในแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปี ๒๕๖๓ ในส่วนของ EB ๑๖ ได้กำหนดให้หน่วยงาน แบบหนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน รอบที่ ๒ ดัตยอค ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลเกาะคาได้รับจากผู้รับบริการ นั้นผ่านช่องทางผู้แสดงความคิดเห็น ที่ไม่ระบุชื่อ-สกุล และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน จึงทำให้ไม่สามารถทำหนังสือรายงานข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนได้ แต่ได้นำเรื่องร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงานงานประจำเดือน เพื่อเสนอให้ผู้บริหารรับทราบประจำทุกเดือน

Type here to search

15:38 13/9/2563 ENG