



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑ / ๗๖๐ วันที่ 1 กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง เสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานใน
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity & Transparency
Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
(MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความ
โปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

บัดนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป(เรื่อง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑
ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมา
พร้อมหนังสือนี้ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ฯ ต่อไป

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ทราบ/อนุญาต

(นายกวาดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงพยาบาลบางระกำ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เดือน	ประเภท		จำนวน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ในระหว่าง การดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	สรุปการแก้ไขปัญหา
	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบ					
ต.ค.	๒	-	๒	๒	-	-	-
พ.ย.	๐	-	๐	๐	-	-	-
ธ.ค.	๐	-	๐	๐	-	-	-
ม.ค.	๓	-	๓	๓	-	-	-
ก.พ.	๑	-	๑	๑	-	-	-
มี.ค.	๐	-	๐	๐	-	-	-
เม.ย.	๑	-	๑	-	-	-	-
พ.ค.	๐	-	๐	๐	-	-	-
มิ.ย.	๐	-	๐	๐	-	-	-
ก.ค.	๐	-	๐	๐	-	-	-
ส.ค.	๑	-	๑	๑	-	-	-
รวม	๘	๐	๘	-	-	-	-



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๓.๓๑๑/๗๕๔

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเชิงสถิติ บน website ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กำหนดให้ส่วนราชการ จะต้องสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็น ข้อมูลเชิงสถิติ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) MOIT ๑๑ นั้น

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติบน website ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการบุคลากร ภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับเรื่อง ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ทราบ

ดำเนินการ

แจ้งฝ่าย.....

อื่น ๆ.....

.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(ไตรมาสที่ ๑-๔)

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. คำนิยาม

๑

๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา

๑-๓

๓..ความเห็นผู้บังคับบัญชา

๔

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(๑ ตุลาคม๒๕๖๔- ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลบาง ระกำ(เจ้าหน้าที่เขียนใบอุบัติการณ์ให้)/ ขณะปฏิบัติงาน	๔	A/C/๒D	๒๐.๐๐	ได้	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	๐	๐	๐	๐	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๑	C	๐	๐	-
๔	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๓	๒A/๑B	๘๐.๐๐	ได้	-
๖	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๐	๐	๐	-
	รวม	๘	A๓/๑B/๒C/ ๒D	๑๐๐	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๕	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑๒.๕
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๗	๘๗.๕
อาคารสถานที่	๐	๐
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๘	๑๐๐

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๑. ผู้รับบริการมาตรวจตามนัดที่งานทันตกรรม นัด ๘.๐๐น. เพื่อตรวจ ATK แต่ผู้รับบริการมาเลย เวลาที่กำหนด จึงมีการนัดให้มาใหม่ ซึ่งในบัตร นัดไม่มีระบุว่าตรวจ ATK ก่อน ทำให้ไม่พึงพอใจ	ขาดการสื่อสาร ที่เป็นลาย ลักษณ์อักษร	-เพิ่มรายละเอียดในบัตรนัดให้ ชัดเจน -ให้ข้อมูลที่สำคัญกับผู้รับบริการ
๒/๓. ญาติพาบิดามาใช้บริการ บิดามีอาการ เหมือนเป็นลมจึงแจ้งเจ้าหน้าที่. แต่ได้รับการ ล่าช้า (อุบัติการณ์ ๒ เรื่อง)	ขาดทักษะใน การประเมิน ผู้ป่วย	-Training -จัดทำแนวทางการประเมินผู้ป่วย -นิเทศโดยหัวหน้างาน
๔. ญาติโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจัดระบบ บริการของคลินิกโรคเรื้อรังว่า..มาตรวจแต่ไม่ได้ เข้าพบแพทย์	ขาดการสื่อสาร ที่มี ประสิทธิภาพ	-ประชาสัมพันธ์ให้ญาติและผู้ป่วย ทราบเป็นระยะๆ ในการให้บริการ -สอบถามความต้องการเรื่องพบ แพทย์ ขณะมีการซักประวัติ -ได้โทรศัพท์กลับไปชี้แจงให้ญาติ เข้าใจในระบบบริการช่วง สถานการณ์โควิด

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
๕. มาตรวจตาต่อกระจก มารับยาที่ห้องยา ต้องการขอยารักษาต่อมลูกหมากโต เกสซ์ แนะนำให้มาตรวจที่ OPD จนท. OPD ส่งไปตรวจที่ห้องตาอีกครั้ง เดินไปมา แต่ได้พบแพทย์เพื่อสั่งยา ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโต ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับยา ต่อมลูกหมากโต	ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	-เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติ พุดคุยเกี่ยวกับโรคที่มีอยู่ -มีการส่งข้อมูลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานที่ดีมีคุณภาพ
๖/๗. รอผลตรวจปัสสาวะตั้งแต่ ๗.๐๐ น. จนถึงเวลา ๑๓.๐๐ น. (๒ เคส)	สิ่งส่งตรวจปนกับงาน อื่นๆ ทำให้ล่าช้า	-จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/แยกสิ่งส่งตรวจเป็นงานๆ เพราะบางหน่วยรอได้ บางหน่วยเร่งด่วน

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

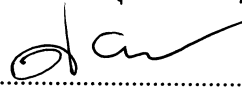
เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
มาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน หมอตัวอ้วนๆ ควรพูดให้ดีๆ	พูดเสียงดังเพื่อให้คนไข้ได้ยินชัดเจน ทำให้ดูเหมือนดู	เน้นการบริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นกันเองและอธิบายญาติก่อนจะพูดเสียงดังๆ เพื่อให้คนไข้ได้ยิน

๑. ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน..... 

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ลงชื่อ..... 

(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบางระกำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ไตรมาสที่ ๑-๔)

ศูนย์สันติวิธี
โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ

๒. ระยะเวลารายงาน : รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน:

๓.๑ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๓.๒ การจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๓.๓ เรื่องอื่นๆ


ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	สรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางระกำ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
-	-	-	-

๔. สรุปจำนวนเรื่องที่ร้องเรียน: ๐ เรื่อง

๕. ปัญหา/อุปสรรค : ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากโรงพยาบาลบางระกำได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมและจริยธรรมภายในอย่างสม่ำเสมอ

๖. แนวทางการปรับปรุง:

ข้อเสนอแนะ : ควรสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับในการสร้างกลไกการป้องกันทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการ การทำงานของหน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ผู้สรุปรายงาน.....


(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....
.....


(นายแพทย์ภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ