



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลภูซาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โทร ๐-๕๔๔๖-๕๑๐๐

ที่ พย ๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๓๓

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูซาง

ตามที่ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลภูซาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน รวมจำนวน ๑๐ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑๐ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน (ไม่มี) พร้อมทั้งได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓. อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลภูซาง

พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นมาแล้วและขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นางดอกแก้ว ตามเดช)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาล

(/) ทราบ/อนุมัติ

ลงชื่อ)

(นายสุรพจน์ มุลยะเทพ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูซาง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุชยางค์ อำเภอกุชยางค์ จังหวัดพะเยา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ
ต.ค.๖๗	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธ.ค.๖๗	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
ม.ค.๖๘	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.๖๘	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค.๖๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๐	๐	๑๐	๐	๐	๐	๐	๐

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	ผู้ป่วยมาตรวจนอกเวลา ราชการ ไม่รอตตรวจ ไม่ได้ปิด สิทธิและติดต่อชำระเงิน	-ระยะเวลารอคอยนาน -ไม่พึงพอใจ	- ให้เจ้าหน้าที่ประจำจุด เวชระเบียนแนะนำ ผู้ป่วยหลังจากทำบัตร -ชี้แจงขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับ ความเร่งด่วนของการ รักษา
๒	๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๗	- ห้องตรวจเบาหวานคับแคบ มีที่นั่งรอตตรวจน้อย	- ไม่พึงพอใจ	- นัดเหลื่อมเวลา - นัดไม่ควรเกินที่กำหนด - เสริมเก้าอี้ไว้ห้อง ข้างเคียง
๓	๑๑ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้ป่วยมาตรวจนอกเวลา ราชการ ไม่รอตตรวจ	-ระยะเวลารอคอยนาน - ไม่พึงพอใจ	- ประชุมชี้แจงระดับ หน่วยงานเน้นย้ำเรื่อง พฤติกรรมบริการ การ สื่อสารข้อมูลให้ผู้ป่วย และญาติเข้าใจ ด้วย น้ำเสียงที่จริงใจ - ควรมีการทบทวนความ เข้าใจของญาติ เพิ่มการ สังเกตสีหน้าท่าทาง ผู้ป่วยและญาติที่อาจจะ นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
๔	๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจที่ไม่ได้เจาะ เลือดคนแรกเนื่องจากมาก่อน	-ไม่พึงพอใจ	-แจ้งคนไข้ถึงขั้นตอนการ ทำหัตถการที่อาจจะใช้ เวลานานตามแนว ทางการรักษาของแพทย์

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๕	๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เกี่ยวกับความไม่ชัดเจนใน การจัดลำดับคิวในการตรวจ ทางห้องปฏิบัติการ	-ไม่พึงพอใจ	-ปฏิบัติตามแนว ปฏิบัติการตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ -จัดลำดับคิวรับการตรวจ ก่อนหลังที่ชัดเจน
๖	๓๑ มกราคม ๒๕๖๘	คนไข้แจ้งพนักงานชายพูดไม่ สุภาพเรื่องจอดรถผิดที่	-ไม่พึงพอใจ	-แจ้งให้พนักงานชายพูด ให้ชัดเจนและมีน้ำเสียง จริงใจ
๗	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	คนไข้เกิดอุบัติเหตุรอกหมอ ตรวจเพื่อ X-ray ช่วงพักเตียง รอกนาน	-ไม่พึงพอใจ รอกนาน	-จัดเวรให้มีเจ้าหน้าที่ ประจำช่วงพักเตียง
๘	๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	พนักงานชายออกจากสถานที่ ทำงานโดยพลการ	- ไม่มีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในช่วงนี้	-พนักงานแจ้งหัวหน้า กลุ่มงานเพื่อจะได้หาคน มาทดแทนช่วงนั้น -พนักงานลางานในระบบ

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๙	๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-ไม่มีเจ้าหน้าที่จัดคิวหลังเกิดเหตุระบบอินเทอร์เน็ตและ Hosxp รพ.ขัดข้อง	- ไม่พึงพอใจ -ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	-งานเวรระเบียน จัดทำบัตรคิวสำรองขณะรอคิวทำใบนำทาง เพื่อจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน -อธิบายให้ผู้รับบริการรับทราบเหตุผลความจำเป็นที่เกิดเหตุล่าช้าหรือไม่ได้รับความสะดวก
๑๐	๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ผู้ป่วยเพศชายมารับบริการทางการแพทย์แผนไทย แต่มาเกินเวลาที่ได้นัดไว้และมีการแจ้งจะให้บริการที่หลัง คนไข้ไม่รอรับการรักษาและแสดงกิริยาไม่พอใจ	- ไม่พึงพอใจ	ย้ำแจ้งเวลาผู้ป่วยให้ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้ป่วยมาผิดเวลา

๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

- ช่องทางการร้องเรียน ได้รับการแก้ไขล่าช้าเนื่องจากผู้รับผิดชอบแต่ละจุดมีการเปลี่ยนงาน
- ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้มารับบริการไม่กล้าเขียน เป็นการบอกต่อไม่สามารถนำมาแก้ไขหรือประมวลปัญหาได้
- ขาดความต่อเนื่องในการติดตามหลังให้บริการ
- มีข้อจำกัดเรื่องระบบสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถควบคุมได้

๒.๓ แนวทางแก้ไข

- ๑). จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
- ๒). กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- ๓). จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
- ๔). จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงบริการ
- ๕). สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ
- ๖). ประสานบริษัทเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เข้ามาแก้ไข ประกันเวลา