



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๒)/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ (ประจำปี เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๔) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๒ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒ เรื่อง และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของ หน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพนัง

๔.ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)




นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมเกียรติ วรรณการ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลปากพนัง</p> <p>วัน/เดือน/ปี: มกราคม ๒๕๖๕</p> <p>หัวข้อ : ขออนุมัติประกาศแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕</p> <p>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ul style="list-style-type: none">- คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน- คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ- รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน- รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ- แผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ <p>Linkภายนอก:.....-</p> <p>หมายเหตุ:.....-</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร.)</p> <p>ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่.....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสมเกียรติ วรรณการ)</p> <p>ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นางสาวอภิรดี เบ้าวงศ์สกุล)</p> <p>ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์</p>	

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๔)
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพนัง

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๓	๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-
มกราคม ๒๕๖๔	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-
มีนาคม ๒๕๖๔	๑
เมษายน ๒๕๖๔	๑
พฤษภาคม ๒๕๖๔	-
กรกฎาคม ๒๕๖๔	-
สิงหาคม ๒๕๖๔	-
กันยายน ๒๕๖๔	-
ตุลาคม ๒๕๖๔	-

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	ตุลาคม ๒๕๖๓	พอดิพยาบาลเขาไม่ได้โดนอบรมสั่งสอนมาหรือคะคือเจอมากับตัวคะเป็นคนต่างจังหวัดแล้วเวลาตี1กว่าเราปวดท้องหนักมากเพื่อนก็พาไปรพ.เราก็จะถ่ายวิวให้เพื่อนเราไม่ได้ตั้งใจจะถ่ายพยาบาลถึงพยาบาลมาดามาวาคือเข้าใจนะคะว่าเค้าไม่ให้ถ่ายแต่ตอนนั้นเราไม่รู้เราเพิ่งมารู้ พยาบาลบางคนมีการศึกษานะแต่ทำตัวเหมือนไม่ได้รับการศึกษาจำหน้าได้ดีคะว่าคนไหนถ้าคนไข้ไม่รู้แทนที่จะช่วยซักเตือนหรือพูดจาดีๆก็ได้ไม่โซมาทำปากเปรตใส่เป็นรพ.ที่โคตรห่วยมากแล้วทำหน้าที่ตามาไม่ต้อนรับคนไข้เค้าจบพยาบาลมาได้งหรือคะพยาบาลมีหน้าที่ช่วยประชาชนไม่ใช่หรือคะ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการมีจำกัด ๒.บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว	นำเรื่องร้องเรียนเข้าคณะกรรมการบริหารเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา ๑.ประชุมชี้แจงในการประชุมของระดับหน่วยงาน ระดับฝ่าย ระดับโรงพยาบาลเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒.กรณีทราบชื่อตักเตือนรายบุคคลวิเคราะห์สถานการณ์และหากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึก

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๒	มีนาคม ๒๕๖๔	<p>คือนี้ด่าเสร็จยื่นบัตรให้เราเสร็จไม่มีการบอกด้วยว่าต้องทำอะไรยังไง ต่อด้วยความเป็นคนต่างจังหวัดเลย ไม่รู้ว่าต้องไปตรงไหนแถมมากะถ้าไม่ได้ลุยยามไว้ก็คงยื่นทำอะไรไม่ถูกไปทั้งคืน</p> <p>พยาบาลตรงจุดคัดกรองด้านล่าง ไม่ทราบชื่อนะคะ พอดีไปถามทางไปห้องผ่าตัด แต่คำตอบที่ได้มาคือไปทางนั้นแหละค่ะ ไปทางนั้นคะ ตอบแบบไม่มีจรรยาบรรณที่จะเป็นพยาบาลเลยคะ ตอบเหมือนไม่พอใจ แนะนำให้อบรมนิสสัยใหม่นะคะ</p>		ถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และ รายงาน ผู้อำนวยการ รับทราบ ทั้งนี้จะ พิจารณาการ ส่งผลต่อ การพิจารณาความดี ความชอบเป็นราย กรณี ๓.ติดตาม/ประเมิน พฤติกรรมเป็นระยะ
๓	เมษายน ๖๔	<p>ญาติผู้ป่วยเขียนหนังสือร้องเรียน วันที่ ๑เมษายน ๒๕๖๔ เข้า พยาบาลห้องฉุกเฉิน ทำแผลหยาบ ตัดกรรไกรถูกเนื้อคนไข้ ทำให้เป็น แผล</p>		