

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๒)/พิเศษ

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) โดยได้รับเรื่อง ร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๔ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๔ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน(ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของ หน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพนัง

๔.ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมเกียรติ วรยุทธการ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพนัง

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๕	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๑
ธันวาคม ๒๕๖๕	๑
มกราคม ๒๕๖๖	๒
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๑๖/๑๑/๒๕๖๕	ญาติผู้ป่วย ร้องเรียน พาญาติมา รับบริการที่ห้องฉุกเฉิน เนื่องจาก แผลโดนตะปู เจ้าหน้าที่ ที่ ให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ และ เมื่อทำการเย็บแผล เจ้าหน้าที่ ไม่ได้ล้างแผล กลับไปล้างต่อที่ อนามัย แผลบวมแดง ติดเชื้อ	๑.บุคลากรมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อย ๒.ขาดการประสานงาน	นำเรื่องร้องเรียนเข้า คณะกรรมการบริหาร เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา ๑.ประสานงานกับ รพ สต.ในเครือข่าย ทบทวน การทำแผลและสังเกต อาการผิดปกติของแผล การส่งต่อที่เหมาะสม ๒.ทบทวนการเย็บแผล การirrigateแผลสกปรก มีการบันทึกไว้ให้ชัดเจน ๓.การออกใบนัด ปรับปรุงให้มินัดทั้งใบ เอกสารเขียนและใน program HosXp นำเรื่องร้องเรียนเข้า คณะกรรมการบริหาร เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา
๒.	๐๕/๑๒/๒๕๖๕	ญาติผู้ป่วย ร้องเรียน พาบุตรมา รักษา ที่ห้องฉุกเฉิน วันที่ ๕/๑๒/๖๕ เวลา ๐๐.๐๒ ร้องเรียนหมอพุดจาไม่ดี	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวน มาก แต่เวลาการให้บริการมี จำกัด ๒.บุคลากรมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิภาพเชิงลบ ส่วนตัว	๑.ประชุมชี้แจงในการ ประชุมของระดับ หน่วยงาน ระดับฝ่าย ระดับโรงพยาบาลเน้นย้ำ บุคลากรในเรื่อง พฤติกรรมบริการที่ เหมาะสม ในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการ ทวนสอบความเข้าใจ ของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่ อาจจะนำไปสู่ความไม่ พึงพอใจ

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๓	๒๔/๐๑/๒๕๖๖	ผู้ป่วยร้องเรียนจากตู้รับเรื่อง ร้องเรียน ว่า พยาบาลไม่สนใจ คนไข้ เล่นเฟส ไลน์ ทั้งๆ ที่คนไข้ นั่งรอกันนานมาก แยกที่สุด บริการช้า พัฒนาคนแล้ว พัฒนา ระบบด้วย ฝากถึงผู้มีอำนาจ เน้น บริการและพูดจาให้สุภาพด้วย (ผู้ป่วยนอก)	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวน มาก	๒.กรณีทราบชื่อ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์ และ หากเกิดซ้ำเรื่องเดิม จะต้องทำบันทึก ถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และ รายงาน ผู้อำนวยการ รับทราบ ทั้งนี้จะ พิจารณาการ ส่งผลต่อ การพิจารณาความดี ความชอบเป็นราย กรณี ๓.ติดตาม/ประเมิน พฤติกรรมเป็นระยะ การใช้โทรศัพท์ของ พยาบาลในเวลาราชการ ใช้ติดต่อเรื่องงาน -- ซึ่ง ไม่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบ /ซึ่งพยาบาลซัก ประวัติได้ทำงานกัน เต็มที่แล้ว และ ตลอดเวลา ในวันที่มี คนไข้จำนวนมาก พยาบาลซักประวัติไม่ทัน --อาจต้องรอนาน

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๔	๒๔/๐๑/๒๕๖๖	ผู้ป่วยร้องเรียนจากตัวรับเรื่อง ร้องเรียน ว่า ห่วยแตกมากงาน ต่างด้าว โยนงานกันเหมือน ... รับ ชัดเจน	ขาดการประสานงาน และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	หารือกระบวนการ ทำงานร่วมกับงานตรวจ สุขภาพ กลุ่มงานเวช กำหนดแนวทาง กระบวนการตรวจ สุขภาพแรงงานต่างด้าว ๑.ติดต่อกับงานตรวจ สุขภาพ (คุณสิริธร จันทวี ตำแหน่งนักโภชนาการ ปฏิบัติการ)เพื่อประสาน นายทะเบียน ในการ ตรวจสอบข้อมูลการซื้อ ประกัน และนัดตรวจ สุขภาพทุกวันพฤหัสบดี ๒.ติดต่อตรวจสุขภาพที่ กลุ่มงานเวช (คุณสุธี หนูเกตุ) (คลินิก ARV) ๓.ชำระเงินห้องการเงิน ๔.นำเอกสารยื่นงาน ตรวจสุขภาพ เพื่อ รวบรวมให้นายทะเบียน ขึ้นทะเบียนต่างด้าว