



รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไตรมาสที่ ๑-๒ รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบมากยิ่งขึ้น หากสรุปลงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลตากใบ
๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนิยาม	๑
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหน่วยงาน หรือการให้บริการภายในหน่วยงาน	๑
จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
ผลการดำเนินงาน	๒
ปัญหาอุปสรรค	๒
แนวทางแก้ไขปัญหา	๒

คำนิยาม

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือบุคคลอื่นใด ซึ่ง ใจความสำคัญของผู้ร้องเรียน แสดงถึง ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ในด้านกระบวนการ พฤติกรรมการบริการ ของ เจ้าหน้าที่รายบุคคล รายกลุ่ม หรือ ต่อระบบบริการ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือ ปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือ บุคคลอื่นใด ซึ่ง ใจความสำคัญของผู้ร้องเรียน แสดงถึง การดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับ การ ทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เฉพาะที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงาน และ อำนาจหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

ตามคำสั่งโรงพยาบาลตากใบ ที่ ๑๖๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๒ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องประชาชนขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรมจากการรักษาพยาบาล	จำนวน ๐ เรื่อง
๑.๒ เรื่องขอความเป็นธรรมจากการบริหารงาน	จำนวน ๐ เรื่อง
๑.๓ เรื่องพฤติกรรมการรับบริการ	จำนวน ๒ เรื่อง
๑.๔ เรื่องได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการ	จำนวน ๐ เรื่อง
๑.๕ เรื่องข้อเสนอนแนะ	จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	จำนวน ๐ เรื่อง
๒.๒ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน ๐ เรื่อง
๒.๓ ทางไปรษณีย์	จำนวน ๐ เรื่อง
๒.๔ จากกล่องรับความคิดเห็น	จำนวน ๐ เรื่อง
๒.๕ Facebook	จำนวน ๑ เรื่อง
๒.๖ โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๘๑-๒๐๐	จำนวน ๐ เรื่อง
๒.๗ ร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน ๑ เรื่อง

๓. ผลการดำเนินการ

จากเคสที่ร้องเรียนด้วยตนเอง ถึงการให้ข้อมูลของทีมทางการแพทย์ที่ไม่กระจ่าง ไม่ใส่ใจ มีพฤติกรรมดูถูก ทางเจ้าหน้าที่ได้ประสานศูนย์ไกลเกลี่ย และเข้าไปรับฟังทันที สามารถลดแรงกดดันได้ส่วนหนึ่ง และญาติมีความประสงค์อยากพบผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อให้รับทราบความต้องการ จึงได้ประสานให้ได้พูดคุยกับผู้อำนวยการได้โดยตรงที่ห้องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้รับฟังในมุมมองของญาติผู้ป่วย และหาทางออกร่วมกันในการดูแลผู้ป่วย

และอีก 1 เคส โฟสทาง เพจโรงพยาบาล ซึ่งทางโรงพยาบาลได้โทรประสานเข้าไป แต่ญาติผู้ป่วย โฟสต่อ ไม่รับสาย และ อีก 2 วันได้พาญาติมารับบริการ ประชาสัมพันธ์ที่รับเรื่องไว้ ได้รับฟังเรื่องราวอีกครั้ง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้

๔. ปัญหา และอุปสรรค

-จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค พบว่า เรื่องสื่อสาร ทางโรงพยาบาลต้องให้ข้อมูลกับ ผู้ดูแลหลักถึงสถานการณ์ หรือแนวทางการรักษาให้ผู้ดูแลหลักหรือญาติทราบด้วยเช่นกัน เพราะผู้ป่วยสูงอายุ หรือไม่รู้สีกดั่ง ไม่สามารถให้ข้อมูลเพื่อลดความกังวลความกดดันของญาติลงได้

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

- ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เน้นพฤติกรรมบริการ และการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์
 - ฟื้นฟู สิทธิผู้ป่วย หลักการให้ข้อมูลการสื่อสาร การเป็นเจ้าบ้านต้อนรับให้กับบุคลากร
- ประจำอย่างสม่ำเสมอ
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่เชิงรุกในการสื่อสาร ช่วยเหลือผู้มารับบริการทุกจุด บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และแก้ไขข้อร้องเรียนทันที

และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลตากต่อไป



(นางจิรารวรรณ พรหมเพชร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุมัติ



(นายภูซงค์ วงศ์หิรัญรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ