



รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไตรมาสที่ ๑-๔ รอบ ๑๒ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบมากยิ่งขึ้น หากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลตากใบ
๓๑ สิงหาคม 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 การดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้อง กับการ 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 ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๘ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องประชาชนขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรมจากการรักษาพยาบาล	จำนวน ๑ เรื่อง
๑.๒ เรื่องขอความเป็นธรรมจากการบริหารงาน	จำนวน ๐ เรื่อง
๑.๓ เรื่องพฤติกรรมการรับบริการ	จำนวน ๔ เรื่อง
๑.๔ เรื่องรอนาน /ล่าช้า	จำนวน ๒ เรื่อง
๑.๕ เรื่องข้อเสนอแนะ/ต้องการรับบริการ	จำนวน ๑ 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 ๒ เรื่อง
๒.๕ Facebook/เพจ รพ.	จำนวน ๒ เรื่อง
๒.๖ โทรศัพท์ ๐๙๓-๕๘๑-๒๐๐	จำนวน ๐ เรื่อง
๒.๗ ร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน ๔ เรื่อง

ผลการดำเนินการ

เคสที่ ๑ ไม่พึงพอใจ ทีมสุขภาพไม่สื่อสารให้เข้าใจ ปิดเคส

เคสที่ ๒ ร้องผ่านเพจ รพ. รอนาน มอบทีมใกล้เคียง ประสานติดต่อให้ข้อมูลสถานการณ์ในวันนั้น และเฝ้าระวัง สังเกต ที่รอนาน ให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดตาม สื่อสาร ปิดเคส

เคสที่ ๓ แพทย์ประจำ ER ทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม ทำหนังสือตักเตือนแพทย์ในวันนั้น แจ้งผู้ร้อง รับทราบ ไม่ติดใจ ปิดเคส

เคสที่ ๔ ปวดท้องมาก ถูกส่งตัวไปมา ๒ จุดบริการ แยกเฉพาะหน้า เข้าช่องทางด่วนเปลนอน และ ทบทวนเคส แจ้งผลการทบทวนให้ผู้ร้องทราบ ปิดเคส

เคสที่ ๕ ร้องผ่าน FB พฤติกรรมบริการ ย้ำเตือนหัวหน้างานในการกำกับพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่

เคสที่ ๖ ต้องการทำฟันกับทันตแพทย์ผู้หญิง ปิดเคส

เคสที่ ๗ สารน้ำกระเด็นเข้าตา ตามัว แนะนำ/บริการการเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง ผู้ป่วยเป็นต่อ กระจก ปิดเคส

เคสที่ ๘ ร้องเรียน พฤติกรรมบริการ งานห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน นำเข้าหารื้อ และรับฟังทั้งผู้รับและผู้ให้ และจัดบริการตามความคาดหวังภายใต้มาตรฐานและบริบท

๓. ปัญหา และอุปสรรค

-จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค พบว่า เรื่องสื่อสาร การให้ข้อมูล เป็นสิ่งที่คาดหวัง ในทางปฏิบัติ จัดให้มีเจ้าหน้าที่หลักในการให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ เบื้องต้นได้ตลอดเวลา

๔. แนวทางแก้ไขปัญหา

- ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เน้นพฤติกรรมบริการ และการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์
- ฟื้นฟู สิทธิผู้ป่วย หลักการให้ข้อมูลการสื่อสาร การเป็นเจ้าบ้านต้อนรับให้กับบุคลากร ประจำอย่างสม่ำเสมอ
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่เชิงรุกในการสื่อสาร ช่วยเหลือผู้มารับบริการทุกจุด บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และแก้ไขข้อร้องเรียนทันที
- หัวหน้างานทุกจุดบริการ กำกับ เน้นย้ำในพฤติกรรมบริการ ทุกเช้า ก่อนเริ่มให้บริการ

และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลตากใบต่อไป

(นางจิรารรณ พรหมเพชร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุมัติ

(นายภูซังค์ วงศ์หิรัญรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ