



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โทร.๐-๔๔๔๗-๕๐๕๘ ต่อ ๑๐๓

ที่ นม ๐๐๓๓.๓.๒๓.๑/๔๐๘

วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนแดง

ตามกระทรวงสาธารณสุขกำหนดตัวชี้วัด เพื่อประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดอันประกอบด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง และโรงพยาบาลทุกแห่ง ให้ประเมินตนเองตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในศาสตร์ที่บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) แผนงานการพัฒนาธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA พร้อมกันนี้ โรงพยาบาลโนนแดงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการ เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลโนนแดง จึงรายงานผลการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตามแบบสรุปรายงานผลการดำเนินงานฯ ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบด้วย
 - ๒.๑ การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ๒.๒ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอรนันทน์ สรสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เห็นชอบ/อนุมัติ

(นายทรงพล เทพอวยพร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนแดง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
มกราคม ๒๕๖๖	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
มีนาคม ๒๕๖๖	๒	- ไม่มี -	๒	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
เมษายน ๒๕๖๖	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๑	- ไม่มี -	๑	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
มิถุนายน ๒๕๖๖	๒	- ไม่มี -	๒	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๑	- ไม่มี -	๑	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -
กันยายน ๒๕๖๖	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -	-	- ไม่มี -

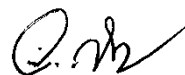
๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	ระยะเวลาารอคอยในการให้บริการนาน	๑.เนื่องจากมีจำนวนผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จนท.ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๑.เพิ่มเจ้าหน้าที่จุดซักประวัติ
๒.	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพกับคนไข้	๑.พบว่ามีการใช้คำพูดในเชิงตำหนิในพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการเกิดความเจ็บป่วยจนต้องมารับการรักษาที่โรงพยาบาลจนเกิดความไม่พึงพอใจของญาติ	๑.รายงานหัวหน้าแผนกให้ทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเพื่อหาข้อเท็จจริงและให้ทำการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๓.	บริเวณที่นั่งรอคิวรับบริการด้านหน้า โรงพยาบาล ไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการ	ผู้มารับบริการ มารับบริการเต็มรูปแบบ รวมทั้งผู้ป่วยคลินิกต่างๆ ในช่วงรอซักประวัติและพบแพทย์ ทำให้มีผู้รับบริการจำนวนมาก	๑.จัดเก้าอี้เสริมเพิ่มให้มีปริมาณเพียงพอ ๒.แยกผู้รับบริการคลินิกต่างๆไปที่อีก ๑ ตึก เพื่อลดความแออัด ในช่วงเวลาที่รอพบแพทย์
๔.	ผู้ป่วยติดเตียงที่มาเปลี่ยนสายสวนปัสสาวะ ไม่ได้ต้องการพบแพทย์ ขอมารช่วงเวลาเย็นหลัง ๑๖.๐๐ น.	หลังจาก ๑๖.๐๐ น. เป็นช่วงที่เปิดรับบริการเฉพาะผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เนื่องจากเจ้าหน้าที่น้อย	แจ้งผู้ป่วยให้มารับบริการช่วงเช้าก่อนเวลา ๑๒.๐๐ น. เนื่องจากแพทย์ยังไม่ได้ตรวจผู้ป่วยที่ต้องทำหัตถการต่างๆ
๕.	โรงพยาบาล เปลี่ยนระบบคิวใช้คอมพิวเตอร์ ผู้รับบริการใช้ไม่เป็นน่าจะจะมีเจ้าหน้าที่มาคอยยึนให้บริการ	โรงพยาบาลเป็นใช้ระบบคิวเป็นวันแรก อยู่ในระหว่างทดลองระบบ	ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ห้องบัตรและผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้บริการพร้อมคำแนะนำระบบทุกวัน
๖.	มารับบริการในวันหยุด แจ้งว่ามีความล่าช้า	๑.ผู้รับบริการรายดังกล่าวมารับบริการต้องเจาะเลือด และส่งเอกซเรย์หลังให้ยาด้วย	ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรในวันหยุด ได้มีการสื่อสารขั้นตอน การรับบริการ กับผู้มารับบริการตลอดเวลา เพื่อให้เข้าใจแผนการรักษาทของแพทย์

๒.๒ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	<u>ไม่มีข้อร้องเรียน</u>		



(นางอรนันท์ สรสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ