

MOIT ๑๑

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ อำเภอกุพราภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๕(๑๙)/พิเศษ

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตุลาคม๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการนี้ได้ดำเนินงานจนสิ้นสุดรอบระยะเวลา รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังนี้เรื่องร้องเรียน ทั่วไปได้รับการร้องเรียนประเด็นเรื่องของระบบบริการ จำนวน ๔ ครั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรายงานไปยังผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันเรียบร้อยแล้ว เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ นครศรีธรรมราช เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(นางดวงตา หวานสนิท)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

☒ ทราบ

☒ อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

(นายชุมชน ถนนทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ทะเบียนเลขที่ ๐๑/๖๕

หน่วยงานที่รายงาน: งานข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเหตุ: ๑๑ มค ๖๕

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: ๑๘.๐๐น.

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์: ควรเพิ่มเติมยงให้พอกับจำนวนผู้รับบริการเวลามีผู้ป่วยบาดเจ็บ อุบัติเหตุหลายรายและควรให้มีห้องกว้างกว่านี้

การแก้ไขเบื้องต้น:

ออกไปแจ้งถึง ห้องฉุกเฉิน (ER)

กลุ่มการพยาบาล (NSO)

โปรแกรม ข้อร้องเรียน

ระดับความรุนแรง ๒

ประเภททางคลินิก NCR (Non Clinical Risk)

โรค/หัตถการ อื่นๆ ไม่มี

หมายเหตุ หมดว้อย- ไม่มีหมดว้อย

Patient Care Team -

Care ย่อย -

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ ญาติผู้มารับบริการนอกเวลาราชการมาพบเหตุการณ์ที่มีผู้ป่วยมารับบริการช่วงมีผู้ป่วยฉุกเฉินหลายคน

แนวทางแก้ไขป้องกัน

๑.แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน

๒.ดำเนินการตามแผนขยายพื้นที่ห้องที่ได้จัดทำไว้ในปี๒๕๖๕

ข้อเสนอแนะ วางระบบบริการผู้ป่วยที่มาตรวจนอกเวลาราชการ ผู้ป่วยทำผลฉีดยา แยกจากผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน และควรมีเจ้าหน้าที่มาให้ข้อมูลขั้นตอนการรับบริการให้ผู้รับบริการและญาติเข้าใจเป็นระยะๆ

ทะเบียนเลขที่ ๐๒/๖๕

หน่วยงานที่รายงาน: งานข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเหตุ: ๑๗ มค ๖๕

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: ไม่ระบุ

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์: ควรเพิ่มเตียงหน้าห้องERให้เพียงพอมากขึ้น เห็นน้องมูลนิธิมารอเตียงของเค้าอยู่
การแก้ไขเบื้องต้น :

ออกใบแจ้งถึง ห้องฉุกเฉิน (ER)

กลุ่มการพยาบาล (NSO)

โปรแกรม ข้อร้องเรียน

ระดับความรุนแรง ๒

ประเภททางคลินิก NCR (Non Clinical Risk)

โรค/หัตถการ อื่นๆ ไม่มี

หมายเหตุ หมวดย่อย- ไม่มีหมวดย่อย

Patient Care Team -

Care ย่อย -

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ ญาติผู้มารับบริการมาพบเหตุการณ์ที่มีผู้ป่วยใช้บริการรถมูลนิธิมาส่งผู้ป่วยหน้าห้องฉุกเฉินแล้ว
ไม่ได้ยกผู้ป่วยขึ้นเตียงห้องฉุกเฉินเพราะเตียงไม่พอทำให้จนท.มูลนิธิต้องรอเตียง

แนวทางแก้ไขป้องกัน

๑.แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน

๒.ดำเนินการจัดหาเตียงตามแผนที่ได้จัดทำไว้ในปี๒๕๖๕

๓.เนื่องจากขณะนี้ได้มีผู้บริจาคเตียงเปลนอนที่ขึ้นผู้ป่วยได้จำนวน๒เตียง ลดระยะเวลารอคอยเตียงของ
มูลนิธิได้

ข้อเสนอแนะ ติดตามจัดซื้อตามแผนเดิมที่จัดทำไว้ในปีงบประมาณ๒๕๖๕

ทะเบียนเลขที่ ๐๓/๖๕

หน่วยงานที่รายงาน: งานข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเหตุ: ๓ กพ. ๖๕

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: ไม่ระบุ

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์: ควรเพิ่มเตียงในห้องER

การแก้ไขเบื้องต้น :

ออกใบแจ้งถึง ห้องฉุกเฉิน (ER)

กลุ่มการพยาบาล (NSO)

โปรแกรม ข้อร้องเรียน

ระดับความรุนแรง ๒

ประเภททางคลินิก NCR (Non Clinical Risk)

โรค/หัตถการ อื่นๆ ไม่มี

หมายเหตุ หมดอายุ- ไม่มีหมดอายุ

Patient Care Team -

Care ย่อย -

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ เจ้าหน้าที่มูลนิธิมาส่งผู้ป่วยหน้าห้องฉุกเฉินแล้วไม่ได้ยกผู้ป่วยขึ้นเตียงห้องฉุกเฉินเพราะเตียงไม่พอทำให้จนท.มูลนิธิต้องรอเตียง

แนวทางแก้ไขป้องกัน

๑.แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน

๒.ดำเนินการจัดหาเตียงตามแผนที่ได้จัดทำไว้ในปี๒๕๖๕

๓.เนื่องจากขณะนี้ได้มีผู้บริจาคเตียงเปลนอนที่เข็นผู้ป่วยได้จำนวน๒เตียง ลดระยะเวลารอคอยเตียงของมูลนิธิได้

ข้อเสนอแนะ ติดตามจัดซื้อตามแผนเดิมที่จัดทำไว้ในปีงบประมาณ๒๕๖๕

ทะเบียนเลขที่ ๐๔/๖๕

หน่วยงานที่รายงาน: งานข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเหตุ: ๓ กพ. ๖๕

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: ไม่ระบุ

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์: ที่โรงพยาบาลจุฬารัตน์ผู้ป่วยปวดท้องและเวียนศีรษะอย่างมากมารอหมออยู่ ๒ ชั่วโมง ไม่ได้ทำอะไรเลย คงจะขาดแคลนหมอครับ

การแก้ไขเบื้องต้น :

ออกใบแจ้งถึง ห้องฉุกเฉิน (ER)

กลุ่มการพยาบาล (NSO)

โปรแกรม ข้อร้องเรียน

ระดับความรุนแรง ๓

ประเภททางคลินิก NCR (Non Clinical Risk)

โรค/หัตถการ อื่นๆ ไม่มี

หมายเหตุ หมดอายุ- ไม่มีหมดอายุ

Patient Care Team -

Care ย่อย -

หน่วยงานที่ได้รับ ห้องฉุกเฉิน (ER)

สาเหตุที่ค้นพบ เนื่องจากวันที่ผู้ป่วยมารับบริการแพทย์ประจำห้องฉุกเฉินติดภารกิจส่งต่อผู้ป่วยวิกฤติไปรพ. มหาราช ในดึกผู้ป่วยในจำนวน ๒ รายจึงควรรักษาอย่างทันทีจึงทำให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ(ในขณะนั้นห้องฉุกเฉิน ประเมินเป็นผู้ป่วยระดับฉุกเฉินไม่เร่งด่วน ซึ่งมีระยะเวลารอคอย ๒ ชั่วโมง) ได้รับการรักษาตามระดับความฉุกเฉิน รongลงมา

แนวทางแก้ไขป้องกัน

๑.แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน

๒.เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินควรจะอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ ให้ผู้ป่วยและญาติทราบเป็นระยะๆ ว่า รพ.ชุมชนมีข้อจำกัดในเรื่องแพทย์เวร

ข้อเสนอแนะ

พยาบาลประจำห้องฉุกเฉินควรสอบถามอาการผู้ป่วยที่มารอเป็นเวลานานว่าเป็นอย่างไรบ้างเพื่อลดแรง เสียดทานจากผู้ป่วยและญาติ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬารณย์ อำเภोजุฬารณย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๕(๑๙)/พิเศษ

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารณย์

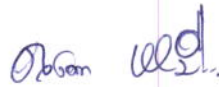
ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬารณย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือนแรก ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม
๒๕๖๕) เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและป้องกันปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การ
ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่ง ได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา
๖ เดือน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น โรงพยาบาลจุฬารณย์ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความ
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity and Transparency
Assessment : MOIT๑๑ ข้อ ๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือให้บริการ
ทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑
มีนาคม ๒๕๖๕) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขอรายงานผล การดำเนินการในรอบระยะเวลาดังกล่าว ดังนี้
เรื่องร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๔ เป็นเรื่องของระบบบริการ และอัตราค่าสิ่งไม่เพียงพอ ทางคณะกรรมการก็ได้มีการ
ตอบข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันกับคณะกรรมการในส่วนที่
เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และทราบ
ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

ปัญหาและอุปสรรค ผู้ร้องเรียนไม่เขียนตามแบบที่จัดไว้ให้ทำให้ลงรายละเอียดได้ไม่ครบถ้วน

เช่นไม่ใส่ชื่อ

ที่อยู่ วันที่ เบอร์โทรศัพท์ ทำให้ต้องมีการตอบกลับยากเนื่องจากต้องสืบหาข้อมูล และบางครั้งต้องตอบในบอร์ด
ถามมา ตอบไป ของโรงพยาบาล ได้พูดคุยทบทวนในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและกรรมการบริหาร
โรงพยาบาลเพื่อรับทราบปัญหาดังนี้

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารณย์ นครศรีธรรมราช เพื่อให้ประชาชน
ทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความ
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



(นางดวงตา หวานสนิท)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียน



ทราบ



อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

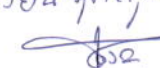
(นายชุมธน์ ถนนทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารณย์

	MD	HSO	SRRT	RM	AD
	DENT	PP	FA	CUP	AN
	Px	TTM	PTC	HSO	LIB
	Nr	Lab	IT	HRD	
	Doc	PT	IC	NCD	
	X-Ray	PAC	ENV	ETC	

ได้แจ้งเวียนทุกกลุ่มงานแล้ว


(นางสาวกนกพร ฤกษ์)
จ.ม. ๑๕๓๖๑๑๖๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ อำเภอยุฬารัตน์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๕(๑๙)/พิเศษ

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือนแรก ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและป้องกันปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่ง ได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๖ เดือน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น โรงพยาบาลจุฬารัตน์ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment : MOIT ๑๑ ข้อ ๓ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขอรายงานผล : ไม่พบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ นครศรีธรรมราช เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



(นางดวงตา หวานสินี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

☒ ทราบ

☒ อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้



(นายชุมชน ถนันทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

✓	MD	✓	HSC	SRPT	RM	AD
✓	DENT	✓	PP	FA	CUP	AN
✓	Px	✓	TTM	PTC	HSO	UB
✓	Nr	✓	Lab	IT	HRD	
✓	Doc	✓	PT	IC	NCD	
✓	X-Ray	✓	PAC	ENV	ETC	

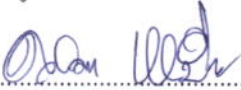
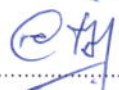
ได้แจ้งเวียนทุกกลุ่มงานแล้ว



(นางสาวกาญจนา เขาวนะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์จังหวัดนครศรีธรรมราช	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช วัน/เดือน/ปี ๙ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ: หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑.บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการ ปราบปรามการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ ๒.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางดวงตา หวานสนิท) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายชุมชน ถนนทิพย์) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายสุทธิพร เพ็งจันทร์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕	