



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นศ.๐๐๓๓.๓๐๕(๑๙)/๕๗

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการขอรับรองเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน) ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ด้วยโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จากการทำงานที่ผ่านมา (ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน) ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ พบปัญหาขอรับรองเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๕ เรื่อง มีการนำข้อร้องเรียนมาทบทวนหาแนวทางแก้ไข และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยการแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรงและการโทรศัพท์ติดต่อประสานงานภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

เด่นดา

(นางเด่นดาว ไชยรักษา)

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

☐ ทราบ

☒ อนุมัติและอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

(นางรัตน์ อุ่นนวน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
		การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ
เม.ย.๖๖	ได้รับข้อร้องเรียน และการพูดคุย	๓	๐
พ.ค.๖๖	ไม่พบข้อร้องเรียน	๐	๐
มิ.ย.๖๖	ไม่พบข้อร้องเรียน	๐	๐
ก.ค.๖๖	ได้รับข้อร้องเรียน และการพูดคุย	๒	๐
ส.ค.๖๖	ไม่พบข้อร้องเรียน	๐	๐

จากสถิติการรวบรวมเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ๒๕๖๖ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ รวบรวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๕ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๑ เรื่อง และเกี่ยวกับระบบบริการ ๔ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้วทั้ง ๔ เรื่อง แต่ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีรายละเอียดดังนี้

- ๑.ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน ๕ เรื่อง
- ๒.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจำนวน ๐ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

เดือนเมษายน ๒๕๖๖ พบข้อร้องเรียนเรื่องระบบบริการ ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.ระบบการให้บริการของแผนกการเงิน จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับหลักฐานการเบิกจ่ายเงินคืนในผู้ป่วยสิทธิพรบ. มีความเข้าใจผิดในการสื่อสาร ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จึงนำมาทบทวนปรับแนวทางนำสู่นางาน ผู้รับผิดชอบทุกคนปฏิบัติตามไปในแนวทางเดียวกัน

๒.การให้บริการของห้องพิเศษแผนกผู้ป่วยใน จำนวน ๒ เรื่อง คือ

๒.๑เรื่องสิทธิประโยชน์ของครอบครัวผู้บริจาคที่ดินสร้างโรงพยาบาล ไม่ต้องจ่ายค่าห้องพิเศษทุกกรณี โดยกำหนดครอบครัวหมายถึง ตนเอง บิดา มารดา ภรรยาและบุตรของผู้บริจาค โดยผู้มีสิทธิดังกล่าวต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบทุกครั้งที่มาใช้บริการ และมีการจัดทำรายนามผู้บริจาคที่ดินและPop up ในระบบ HosxP เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ

๒.๒การให้บริการเพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการห้องพิเศษ มีการเพิ่มgift set ของใช้ในชีวิตประจำวัน แก่ผู้มารับบริการ

เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๖ ไม่พบข้อร้องเรียน

เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ พบข้อร้องเรียน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑.ระบบการให้บริการแผนกกายภาพบำบัด ไม่มีแนวทางการนัดหมายผู้ป่วยที่ชัดเจน ทบหวนพบผู้ป่วย case stroke refer back for PM&R มารับบริการนอกเวลาราชการที่แผนกER จึงนัดผู้ป่วยมารับบริการในวันรุ่งขึ้นซึ่งเป็นวันเวลาราชการ ญาติพาผู้ป่วยมารับบริการแต่เจ้าหน้าที่ห้องกายภาพมีผู้ป่วยนัดในวันเวลาดังกล่าวแล้ว ไม่สามารถให้บริการได้ จึงกำหนดวันรับบริการในครั้งถัดไป ทำให้ญาติไม่พึงพอใจ ทบหวนจัดทำแนวทางการนัดหมายการให้บริการผู้ป่วยแผนกกายภาพบำบัดนอกเวลาราชการ

๒.เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทันตกรรม ในการทำหัตถการผู้ป่วยเด็กอายุ ๕ ขวบ โดยปราศจากการใช้เครื่องผูกยึดผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยดิ้นจนมือมาโดนหน้าเจ้าหน้าที่ แล้วเจ้าหน้าที่มีการตอบสนองกลับโดยการเหวี่ยงมือไปโดนตัวผู้ป่วยเด็ก ทำให้ผู้ป่วยโกรธไม่พอใจในบริการ ประสานงานทีมใกล้เคียง พุดคุยกับผู้ปกครองจนเข้าใจในบริการ นำเหตุการณ์ดังกล่าวมาทบทวน ว่ากล่าวตักเตือน กล่าวโทษผู้ปฏิบัติงาน และเน้นย้ำการทำงานตามแนวทางการใช้เครื่องผูกยึดอย่างเคร่งครัด

เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ไม่พบข้อร้องเรียน

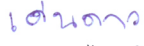
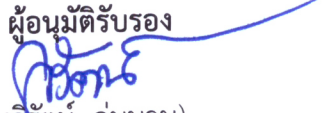
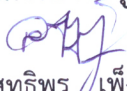
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

๑.เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะมีการนำรายงานดังกล่าวมาทบทวน เหตุการณ์และหาแนวทางการแก้ไขร่วมกันกับหน่วยงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้จริง

๒.การจัดระบบบริการของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล มีแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ มีการประกาศนโยบายของโรงพยาบาล เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่ดี สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจุฬารัตน์
ตามประกาศโรงพยาบาลจุฬารัตน์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖ สำหรับหน่วยงานใน
สังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลจุฬารัตน์ วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : - หมายเหตุ :
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางเด่นดาว ไชยรักษา) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ผู้อนุมัติรับรอง  (นางวิรัตน์ อุ่นนวน) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายสุทธิพร เพ็งจันทร์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖