



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตะโหนด ตำบลแม่ขี อำเภอยะโฮมด จังหวัดพัทลุง
 ที่ พท ๐๐๓๓.๓๐๑/๖/ ๑๐๑๕ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๗
 เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหนด

ตามที่โรงพยาบาลตะโหนด ได้กำหนดช่องทางการร้องทุกข์และขั้นตอน/กระบวนการ/การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อรับเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตะโหนด ขอสรุปรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้รับรายงานเรื่องข้อร้องเรียน ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตะโหนด

(นางวันดี ชนะสิทธิ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
 หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ทราบ/อนุญาต

(นายวิชัย สว่างวัน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหนด

**สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)**

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำนวนข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการรายเดือน

เดือน พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ผลการดำเนินการ		
	เรื่องทั่วไป (เรื่องการ ปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่)	เรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการแก้ไข
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๗) พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ โดยหลังจากการได้รับข้อร้องเรียน ได้มีการประชุมทีมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติวิธี เพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และได้มีการจัดทำหนังสือชี้แจงไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจและมีความพึงพอใจกับคำชี้แจงจากโรงพยาบาล

นอกจากนี้ จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) จากจำนวนผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมด จำนวน ๑๕ จุด พบว่า มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ จำนวน ๙ รายการ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------|
| ๑. ระยะเวลาในการรับบริการนานเกินไป | จำนวน ๒ รายการ |
| ๒. การพูดจาที่ไม่ไพเราะของผู้ให้บริการ | จำนวน ๒ รายการ |
| ๓. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ | จำนวน ๒ รายการ |

และมีการชื่นชมผลการให้บริการ จำนวน ๓ รายการ ซึ่งได้มีการนำข้อมูลคืนกลับไปให้กับจุดบริการในการรับรู้และดำเนินการจัดการป้องกันความเสี่ยงและพัฒนากิจการดำเนินงานตามข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดบริการสุขภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งการป้องกันข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๑	พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ความไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล	จากการทบทวนและการพูดคุยกับผู้ร้องเรียน ทำให้ทราบถึงการเข้าใจผิดเกี่ยวกับประเด็นสิทธิการรับบริการของผู้ป่วย หลังจากการชี้แจงทำให้ผู้ป่วยรับทราบและพอใจเกี่ยวกับประเด็นที่ตนเองร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารข้อมูลค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการ งบประมาณการเงิน ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการไม่มีข้อสงสัยและเกิดการร้องเรียน
๒	มกราคม ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับญาติผู้ป่วย พบว่า มีความเข้าใจที่ครบถ้วนเกี่ยวผลการจัดบริการที่เกิดขึ้น จึงมีการชี้แจงให้กับญาติผู้ป่วย และทำหนังสือชี้แจงเกี่ยวกับประเด็นข้อสงสัยและข้อความถามของญาติ จากข้อร้องเรียนนี้ ได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล และสื่อสารไปสู่ทุกกลุ่มงานเพื่อให้ปฏิบัติตามไปแนวทางเดียวกัน
๓	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ พบว่า การไม่ได้รับความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยและญาติต้องมาร้องเรียน จึงมีการนัดผู้ป่วยและญาติรับฟังข้อชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ป่วยและญาติ ทำให้เกิดความเข้าใจและพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบของการสื่อสารแก่ผู้ป่วยและญาติ ที่ต้องมีการแจ้งและบันทึกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน
๔	ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ -ไม่พบประเด็นเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน - ไม่พบประเด็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- ไม่มี