



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ โทร. ๑๗๐๑

ที่ ขน ๐๐๓๓.๒๐๒.๔/๑๓

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ในรอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัด MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๙) ดังรายละเอียดแนบท้าย และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการเผยแพร่ฯ ต่อไป

(นายปกาสีทธิ์ อนุะหันลิไพบูลย์)

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ

(นายอัศรพงษ์ จุฑากรณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๘	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบผิด (อุบัติเหตุและลูกเหิน) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ใช้น้ำเสียงดู และไม่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้ (ผู้ป่วยนอก) เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ไม่มีการสื่อสารส่งต่อข้อมูลกัน แต่งกายไม่เรียบร้อย (อายุรกรรมหญิง) แผนกจิตเวชไม่สมควรอยู่ติดกับแผนกตา น้ำประปาไม่สะอาด (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๑) 	<ol style="list-style-type: none"> ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล เน้นย้ำการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติราชการ ขั้นตอนการรักษา การบันทึกข้อมูล ให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และระมัดระวังในการบันทึกข้อมูล ปรับปรุงระบบน้ำประปา
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	<ol style="list-style-type: none"> พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๑) การจ่ายยาล่าช้า (ห้องจ่ายยา) จอทีวีเสีย สัญญาณไม่ดี ดูไม่ได้ (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข) เจ้าหน้าที่สื่อสารเหมือนไม่ยอมให้เข้าห้องพิเศษ (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข) รถเข็นไม่เพียงพอ ล่าช้า (ผู้ป่วยนอก) การซ่อมแซมตึกได้มีการแจ้งล่วงหน้าหรือไม่ เพราะเสียงดัง (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข) เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (แผนกจิตเวช) ระบบคิวแผนกจิตเวช (แผนกจิตเวช) 	<ol style="list-style-type: none"> ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า ระบบสัญญาณของโทรศัพท์ 	<ol style="list-style-type: none"> ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ประสานงานซ่อมบำรุงให้ดำเนินการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้ สมบูรณ์มากที่สุด ปรับปรุง และพัฒนาระบบยาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มความรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ธันวาคม ๒๕๖๘	<ol style="list-style-type: none"> ระบบการจ่ายยาล้ำซ้ำ (ห้องจ่ายยา) เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ดุ (อายุรกรรมหญิง) เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี รอนาน (นรีเวชกรรม) ห้องน้ำไม่สะอาด ชำรุด แสงสว่างไม่เพียงพอ (อาคารตึก ๑๐๐ ปี ชั้น ๑) พื้นที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ 	<ol style="list-style-type: none"> ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวก ในการรับ และให้บริการ อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิด การล่าช้า 	<ol style="list-style-type: none"> ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ในโรงพยาบาล ปรับปรุง และพัฒนาระบบยาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มความรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำกับ ติดตาม เรื่องความสะอาด ให้ดียิ่งขึ้น
มกราคม ๒๕๖๙	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงแข็ง ห้วน และเร่งรัด ขาดความสุภาพ แสดงสีหน้า และท่าทางที่ไม่เป็นมิตร (ศูนย์เอกซเรย์เต้านม) ระบบคิวแผนกกระดูก รอนาน (แผนกออโรบิติกส์) เจ้าหน้าที่ตัดไหมออกไม่หมด (แผนกศัลยกรรม) ห้องน้ำไม่สะอาด (ศัลยกรรมหัตถ์ ชั้น ๔) ระบบการจ่ายยาล้ำซ้ำ (ห้องจ่ายยา) เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ใส่อารมณ์ (ศัลยกรรมหัตถ์ ชั้น ๔) 	<ol style="list-style-type: none"> ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบ โดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไข ทำเพิ่มเติม ปรับปรุง และพัฒนาระบบยาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มความรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ทุกครั้ง ก่อนทำ หัตถการ และตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อย หลังทำหัตถการทุกครั้ง
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ใช้ถ้อยคำ สื่อสารไม่เหมาะสม (SMC อายุรกรรมประสาท) เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี คุยกันเสียงดังในเวรตึก (หอผู้ป่วย Stroke) เจ้าหน้าที่ทำงานซักมีหน้าไม่พอใจ (X-ray) การจัดช่องว่างทางเดินคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน สำหรับช่องทาง รถเข็นและรถนอน (แผนกอายุรกรรม) ห้องจ่ายยาล้ำซ้ำ (ห้องจ่ายยา) 	<ol style="list-style-type: none"> ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิด การล่าช้า 	<ol style="list-style-type: none"> ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ปรับปรุง และพัฒนาระบบยาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มความรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มีนาคม ๒๕๖๙	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ดุ (ห้องจ่ายยา) ๒. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่สุภาพ (แผนกอายุรกรรม) ๓. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาไม่ดี แต่งกายไม่เรียบร้อย	ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล


(นายปกาสิตี ณะหันลิไพบูลย์)

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ