



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ท.พ

ให้ทำสรุปมายัง

- จำนวน

- ทำกราฟ แผน process map Time line แผนภาพ ไลน์เวลา

- คำนวณ สัด คำนวณ ผลตาม กราฟ สรุป ในสัปดาห์: 3P

๕. ~~สรุปผล~~

- ข้อเสนอแนะ: เมื่อสรุปปรากฏได้ ๓ ครั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำแผน ไลน์เวลา ๓ ปี หรือ ๖ ปี หรือ ๑๐ ปี

(ต่อหน้า)

๒ ๕

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2565 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม	1	-	-	1	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน	-	2	-	-	2	-	-	-	-
พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม	1	-	-	1	-	-	-	-	-
กันยายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2	2	0	2	2	0	0	0	0

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ร้องเรียนด้านทั่วไป

- ผู้สูงอายุหกล้ม เนื่องจากสะดุดตรงทางต่างระดับบริเวณจุดคัดกรอง มีอาการเจ็บหน้าอก มีแผลบริเวณเท้า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ติดสติ๊กเกอร์, ป้าย เพื่อบ่งบอกทางต่างระดับ
- ติดป้ายสื่อสาร, เส้นทางผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, หญิงตั้งครรภ์

4.2 ร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

กำหนดฉบับนี้

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/๗๗/๙

โรงพยาบาลวังเจ้า

อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน คุณสายทิพย์ จารุจิตร

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะโดย คุณสายทิพย์ จารุจิตร เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง พื้นที่ต่างระดับตรงบริเวณจุดคัดกรองทำให้ผู้ป่วยสูงอายุหกล้ม มีอาการเจ็บหน้าอก มีแผลบริเวณเท้า

ในการนี้โรงพยาบาลวังเจ้า ได้ดำเนินการสำรวจและตรวจสอบซึ่งได้ดำเนินการติดป้าย/สัญลักษณ์ ที่สื่อและบ่งบอกถึงทางต่างระดับให้มีความชัดเจน และเพิ่มป้ายชี้เส้นทางสำหรับผู้รับบริการ กลุ่มผู้สูงอายุ, หญิงตั้งครรภ์และผู้พิการ แล้วเสร็จ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวภัทราพร สิมสุวรรณ)

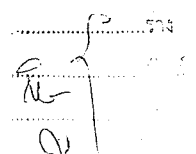
รองผู้อำนวยการ โรงพยาบาลวังเจ้า

ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๒





แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย พี่แสดงตามติด ๒

๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
หน่วยงาน _____ โทร _____

บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) ศายทิพย์ ศรีจิตร
ที่อยู่ _____ โทร 066-7019948

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 20 พ.ค ๒๕๖๖ เวลา 11.21 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล น.ศ. ปัทมาพร ศรีทิพย์
หน่วยงาน ICU รพ.วังเจ้า

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- ผิดสั่งจ่ายยากลับ มีอาการเจ็บหน้าอก และมีเลือดปนออกมา เนื่องจากเลือดระงวดทางหลอดเลือดดำ
ปฏิกิริยาแพ้ยา

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
1. สดขังสารคัดหลั่ง ทบทวน	ปัทมา ศรีทิพย์	๖. พ.ค. 2566
เพื่อป้องกัน ทบทวน	กัญญาพร ศรีทิพย์	
2. สดขังสารคัดหลั่ง		
ผู้เกี่ยวข้อง, ผู้รับ, นพ.วิภาส		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก _____
 ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก _____

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ ขอ. นพ.วิภาส
เมื่อวันที่ 5/9/๕๕

น.ศ. ปัทมาพร
- คำนวณผลผลิต ปริมาณการให้ยาทางหลอดเลือดดำ / สดขังสารคัดหลั่ง
น.ศ. นพ.วิภาส

