



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ กลุ่มงานการพยาบาล โทร. ๐ ๗๕๓๖ ๘๘๖๗

ที่ นศ. ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๑)/๖๒๗ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
(ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานใน
หน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการ
ยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖
เดือน) ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ พบปัญหาเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่องดังนี้

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องมาตรฐานการรักษา
๓. เรื่องวินิจฉัยผิดพลาดจำนวน

เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวน
เหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไขตาม โดยการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการโทรศัพท์
ติดต่อประสานภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนว
ทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน
การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

(นางกณดินันท์ เพิ่มสุคนธ์รักษ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ

อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

(นายปกป้อง เศวตชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ กลุ่มงานการพยาบาล โทร.๐ ๗๕๓๖ ๘๘๖๗

ที่ นส.๐๐๓๒.๓๐๑(๑๑)/๑๑๗ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการขอร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมา (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ พบปัญหาเรื่องเรียน ๓ เรื่องดังนี้

เดือน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่อง		
		ทั่วไป (เรื่อง)	จำนวน (ครั้ง)	ทุจริต/ประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
ต.ค ๖๔	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๑	๐
พ.ย ๖๔	ไม่พบข้อร้องเรียน	-	-	๐
ธ.ค ๖๔	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๑	๐
ม.ค ๖๕	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๑	๐
ก.พ ๖๕	ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงาน	๑	๑	๐
๑๕ มี.ค ๖๕	ไม่พบข้อร้องเรียน	-	-	๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในช่วงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๓ เรื่อง จำนวน ๔ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ครั้ง เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๑ ครั้ง เรื่องวินิจฉัยผิดพลาดจำนวน ๑ ครั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๓ เรื่อง จำนวน ๔ ครั้ง (๑๐๐%) แต่ไม่พบเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป ๓ เรื่อง จำนวน ๔ ครั้ง
๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นการอธิบายแนวทางการรักษาและการสื่อสารข้อมูลทำให้ผู้ป่วยหรือญาติไม่เข้าใจถึงกระบวนการรักษา และมาตรฐานการรักษา ได้แก่ การคืบสิ่งแปลกปลอมออกจากหูทำให้แก้วหูทะลุ เรื่องการใส่สายอาหารไม่ลงกระเพาะอาหารคาอยู่ที่ปาก และการจับต้องเด็กทารกมากเกินไป จึงทำให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงประเด็นการพูดจาไม่ไพเราะ ไม่สนใจผู้รับบริการ ส่วนประเด็นเรื่องการวินิจฉัยผิดพลาด ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาฉุกเฉินที่โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ด้วยอาการ ๓๐ นาที หลังรับประทานอาหาร เจ็บบริเวณกลางอกแล้วไปไหล่ซ้าย หลังจากตรวจรักษาวินิจฉัยแล้วแจ้งว่า เป็นโรคกระเพาะ ให้ยากลับรับประทานที่บ้าน หลังจากนั้นผู้ป่วยยังมีอาการเจ็บหน้าอก และได้ไปตรวจรักษาที่คลินิก (อ.ทุ่งสง) แพทย์ที่คลินิกได้ส่งต่อเข้ารับรักษาตัวที่โรงพยาบาลทุ่งสง ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคหัวใจขาดเลือด ได้รับการรักษาโดยการฉีดยารอบสะดือ และจำหน่ายส่งต่อไปโรงพยาบาลค่ายาจิราวุธเพื่อส่วนหัวใจ จากประเด็นดังกล่าว ทำให้ญาติไม่พอใจในการรักษาของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ในการวินิจฉัยโรค ทำให้ผู้ป่วยที่ยังมีอาการเจ็บหน้าอกกลับบ้าน และให้โรงพยาบาลทุ่งใหญ่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามที่โรงพยาบาลวชิราวุธ นัดตรวจพิเศษใส่สายสวนหลอดเลือดหัวใจ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะนำข้อร้องเรียนมาทบทวนเหตุการณ์ และหาแนวทางแก้ไขตามระบบ
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประกาศเป็นนโยบาย การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการมีพฤติกรรมที่ดี โดยการทำเป็นตัวอย่าง ขึ้นปฏิบัติงานเร็ว พูดจา ทักทาย ผู้รับบริการและญาติและประชาสัมพันธ์กระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
๓. เรื่องมาตรฐานการรักษา ได้แก่ การคืบสิ่งแปลกปลอมออกจากหูทำให้แก้วหูทะลุ ทางทีมได้ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยขอ ม ๔๑ ให้กับผู้ป่วย
๔. เรื่องวินิจฉัยผิดพลาด มีการทบทวนของทีมองค์กรแพทย์ การรักษาพยาบาลวางแผนทางและระบบการรักษาให้ดีขึ้น และทางโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ได้เจรจาไกล่เกลี่ยช่วยค่ารักษาส่วนเกิน จำนวน ๓,๐๐๐ บาท ผลปรากฏว่าญาติยอมรับและยุติประเด็นได้

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไข ปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

(นางกณตินันท์ เพิ่มสุขนธรักษ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

- ทราบ
 อนุมัติ และอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

(นายปกป้อง เสวตชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

(✓) บริหาร (✓) LAB (✓) ทัณฑ์करण
(✓) เกสสัน (✓) การแพทย์ (✓) โภชนศาสตร์
(✓) รังสีวิทยา (✓) งานประกัน (✓) ปฐมภูมิ
(✓) ธุรการพยาบาล (✓) แพทย์ไทย (✓) เวชศาสตร์ฟื้นฟู
(✓) สืบค้น ประมวลผลในฐานข้อมูล
ห้องเฝ้าระวังและเฝ้าระวังโรคติดต่อ
10 ส.ค. 2565

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ทั้งสิ้น ๓ เรื่อง จำนวน ๔ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ครั้ง
เรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๑ ครั้งเรื่องวินิจฉัยผิดพลาดจำนวน ๑ ครั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว
๓ เรื่อง จำนวน ๔ ครั้ง (๑๐๐%)

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่พบเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

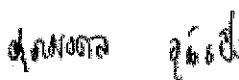
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ตามประกาศโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งใหญ่	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ กลุ่มงานการพยาบาล วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) การรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการประพฤติมิชอบในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) Link ภายนอก : หมายเหตุ :</p>	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางกัณดินันท์ เพิ่มสุคนธ์รักษ์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางกัณดินันท์ เพิ่มสุคนธ์รักษ์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายศุภมงคล อุ่นเป็ง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕	