



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ. ๐๐๓๓.๓๐๐๘๖๓ / ๗๕ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการซื้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน) ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ตามแบบสำรวจการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence Based Integrity and Transparency Assessment ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน Evidence Based MOIT ๑๐ หน่วยงานได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา (ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน) ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ พบปัญหาข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๓ เรื่อง มีการนำข้อร้องเรียนมาทบทวนหาแนวทางแก้ไข และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยการแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรงและการโทรศัพท์ติดต่อประสานงานภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เด่นดา

(นางเด่นดาว ไชยรักษา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



ทราบ



อนุมัติและอนุญาตให้ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้

ปิยน

(นางวิรัตน์ อุ่นนวน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์**

รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น  
และข้อเสนอแนะดังนี้

๑.ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๑ แสดงช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะดังนี้

| ลำดับ | ช่องทางการร้องเรียน            | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------|--------------------------------|----------------|---------------|
| ๑     | ผู้แสดงความคิดเห็นและการพูดคุย | ๓              | ๑๐๐           |
| ๒     | ไปรษณีย์                       | ๐              | ๐             |
| ๓     | โทรศัพท์                       | ๐              | ๐             |
| ๔     | websiteโรงพยาบาล               | ๐              | ๐             |
| ๕     | ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน        | ๐              | ๐             |
| ๖     | สายด่วนสปสช.๑๓๓๐               | ๐              | ๐             |

๒.การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๒ แสดงการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

| ลำดับ | ประเภท                           | จำนวน<br>(เรื่อง) | สถานะ                  |                          |                            |
|-------|----------------------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------|
|       |                                  |                   | ยังไม่ได้<br>ดำเนินการ | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ | ดำเนินการ<br>เรียบร้อยแล้ว |
| ๑     | ระบบบริการ                       | ๓                 | ๐                      | ๐                        | ๓                          |
| ๒     | พฤติกรรมบริการ                   | ๐                 | ๐                      | ๐                        | ๐                          |
| ๓     | เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งแวดล้อม | ๐                 | ๐                      | ๐                        | ๐                          |
| ๔     | การทุจริตและประพฤติมิชอบ         | ๐                 | ๐                      | ๐                        | ๐                          |

๓.สรุปผลการดำเนินการ

จากสถิติการรวบรวมเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ รวบรวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๓ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ ทั้ง ๓ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้วทั้ง ๓ เรื่อง แต่ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

๔.ปัญหาและอุปสรรค

**เดือนเมษายน ๒๕๖๗** พบข้อร้องเรียนเรื่องระบบบริการ ๑ เรื่อง ดังนี้

การให้บริการแผนกกายภาพบำบัด ผู้รับบริการและญาติไม่พึงพอใจระบบนัดเนื่องจากคิวนัดยาวประมาณ ๑ สัปดาห์ ประสานหัวหน้าหน่วยงานชี้แจงระบบการนัดและการรอคอย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ๒ ท่าน รับผิดชอบบริการหน้างานและการเยี่ยมบ้านตามลำดับที่นัดไว้ ผู้รับบริการและญาติเข้าใจระบบนัดดังกล่าว

**เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗**

ไม่พบข้อร้องเรียน

**เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗** พบข้อร้องเรียนเรื่องระบบบริการ ๒ เรื่อง

เกี่ยวกับการให้บริการแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวชทั้ง ๒ เรื่อง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เนื่องจากต้องรอคิวนาน ในเบื้องต้น หัวหน้าเวรได้ชี้แจงการให้บริการตามระดับความรุนแรง หน่วยงานนำมาทบทวนพบว่าเป็นการมารับบริการผิดยา-ทำแผลนอกเวลาราชการ ซึ่งห้องฉีดยา-ทำแผลได้ปิดให้บริการแล้ว โดยในห้วงเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่กำลังให้การดูแลผู้มารับบริการเคสสีแดง

ทางหน่วยงานจึงเน้นการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการที่มีนัดฉีดยา-ทำแผลต่อเนื่องทุกเคส ให้มารับบริการในเวลาราชการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย และจัดทำแนวทางการขอความร่วมมือยามให้มาประจำยังจุดคัดแยกผู้ป่วยเมื่อมีเคสสีแดง เพื่อประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลแก่ผู้รับบริการรายอื่นเป็นระยะ

**เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗** ไม่พบข้อร้องเรียน

**เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗** ไม่พบข้อร้องเรียน

**เดือนกันยายน ๒๕๖๗** ไม่พบข้อร้องเรียน

#### ๕.แนวทางแก้ไข

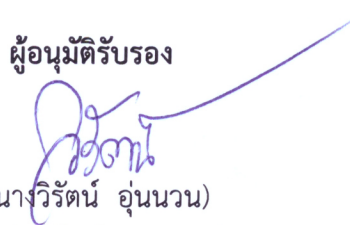
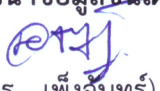
๑.เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ทีมบริหารความเสี่ยงและทีมใกล้เคียงจะมีการนำรายงานดังกล่าวมาทบทวนเหตุการณ์และหาแนวทางการแก้ไขร่วมกันกับหน่วยงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้จริง

๒.การจัดระบบบริการของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล มีแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ มีการประกาศนโยบายของโรงพยาบาล เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่ดี สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจุฬารณณ์  
ตามประกาศโรงพยาบาลจุฬารณณ์  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารณณ์

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารณณ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลจุฬารณณ์</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗</p> <p>หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข</p> <p>๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)</p> <p>๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p> <p>๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก : -</p> <p>หมายเหตุ :</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p><br/>(นางเด่นดาว ไชยรักษา)</p> <p>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p><br/>(นางวิรัตน์ อุ่นนวน)</p> <p>พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ</p> <p>รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารณณ์</p> <p>วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p><br/>(นายสุทธิพร เพ็งจันทร์)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |