



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทรายมูล กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๔๕๗๘ ๗๐๔๖

ที่ ยส ๐๐๓๓.๓๐๗.๐๐๑/๑๔๗๔

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

ตามที่ โรงพยาบาลทรายมูล ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการ/การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ รายงาน/ข้อร้องเรียน ดังละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

จำนวน ๑ เรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

ในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หน่วยงานยังไม่พบเรื่องร้องเรียนใดๆ จึงไม่มีผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตนำผลสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนุชชรา ศรีหานาจ)

นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

- เพื่อโปรดทราบและเห็นควรอนุมัติ

ให้เผยแพร่

พณ

(นางสาวเกณรี บุญช่วยเหลือ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายปกาลิต โอวาทกานนท์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

รายงานการสอบสวนข้อเท็จจริงของการร้องเรียน

แหล่งที่รับเรื่อง : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

วันที่รับเรื่อง : ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่องที่ร้องเรียน : ผู้มารับบริการขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและกระบวนการทำงาน แผนกทันตกรรม
และงานเวชระเบียนโรงพยาบาลทรายมูล

ผู้ร้องเรียน : ไม่ประสงค์ออกนาม

วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุให้ร้องเรียน : ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗

รายละเอียดการสอบสวน

เวลา ๐๘.๐๐ น. ของวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้รับบริการมาขอบริการอุดฟัน จำนวน ๒ ซี่ พร้อมด้วยชุดหินปูน ได้ยื่นบัตรที่ห้องเวชระเบียน เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนได้สอบถามผู้มารับบริการว่าต้องการรับบริการอะไร ได้รับคำตอบมาว่าต้องการอุดฟันและชุดหินปูน ซึ่งผู้ป่วยได้รับบัตรคิว ที่ ๑๓ ของคลินิกทันตกรรม และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรแจ้งกลับผู้รับบริการว่า วันนี้จะสามารถรับบริการได้แค่ถอนฟันหรือชุดหินปูนเท่านั้น ทั้งนี้ห้องเวชระเบียนได้รับประสานมาจากงานทันตกรรมโดยให้เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนแจ้งการปิดคิวรับบริการกับผู้มารับบริการแทน กรณีที่ผู้ร้องเรียนกล่าวถึงเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในเรื่องการใช้คำพูดที่เสียงดัง และบอกให้ผู้มารับบริการไปถามห้องทันตกรรมเอง เนื่องจากผู้รับบริการสงสัยว่าทำไมจึงจะให้บริการได้แค่รายการเดียว เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนยืนยันว่าสื่อสารได้ใช้ภาษาที่สุภาพ ลงท้ายประโยคด้วยคำว่า : ค่ะ/จ้ะ กับผู้ป่วยทุกราย แต่จำเป็นต้องพูดเสียงดังกว่าปกติเล็กน้อยต้องพูดผ่านช่องกระจกที่กั้นหน้าอยู่ เพราะกลัวว่าผู้รับบริการจะได้ยินไม่ชัดเจน ในวันดังกล่าวก็ไม่มีเหตุการณ์ที่ผิดปกติแสดงถึงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะมีการดักจับการแสดงออกของผู้ป่วยไม่ว่าด้วยกริยา หรือคำพูดที่สื่อถึงความไม่พอใจเสี่ยงแก่การร้องเรียนอยู่ตลอดของการให้บริการ

ประเด็นที่กล่าวว่าสามารถรับผู้บริการได้วันละ ๑๓ คน เนื่องจากในวันดังกล่าวของห้องทันตกรรมสามารถรับคิวผู้ป่วยที่ walk in เข้ามาได้ทั้งหมด ๑๓ คิว เพราะมีจำนวนผู้ป่วยที่นัดไว้แล้วจำนวนหนึ่งในวันดังกล่าวมีข้อจำกัดของอัตรากำลังทันตแพทย์ ๒ คน ปกติทุกวันมีทันตแพทย์ ๓ คน เพียงให้บริการมี ๓ เพียง ซึ่งวันนั้นมีผู้มารับบริการอุดฟัน, ถอนฟัน, ชุดหินปูน เป็นการทำให้เหตุการณ์ที่ต้องใช้เวลาอย่างน้อย ๓๐ นาที/ราย ผ่าฟันคุดอีก ๑ ราย ใช้เวลาประมาณ ๑ ชั่วโมงครึ่ง ในแต่ละรายมีการให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ล้างยาและการนัดหมาย รวมให้บริการทั้งสิ้น ๑๙ ราย

ประเด็นที่ผู้รับบริการขอลาก่อน เจ้าหน้าที่ตอบว่าไม่ได้ หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องยืนยันการให้บริการตามนโยบายของโรงพยาบาลเรื่องการลดระยะเวลารอคอยและลดการแออัดของผู้ป่วย ซึ่งยึดถือแนวนโยบายนี้มาโดยตลอด เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถกลับบ้านไปก่อน ได้โดยขอเบอร์โทรศัพท์ผู้รับบริการไว้ เพื่อติดต่อกลับเมื่อใกล้ถึงคิวรับบริการ

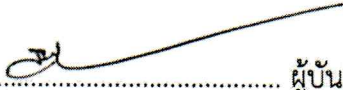
แนวทางแก้ไข/โอกาสพัฒนา

ด้านบุคลากร

๑. กรณีอัตรากำลังทันตแพทย์เหลือ ๒ คน มอบหมายบทบาทหน้าที่ให้ทันตภิบาล เปิดให้บริการอีกเตียงตามสมรรถนะของกรอบหน้าที่ที่สามารถทำได้ของวิชาชีพ
๒. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยภาษาที่สุภาพ สบตา ยิ้มแย้มให้กับผู้รับบริการ สังเกตอาการแสดงออก กิริยา คำพูดของผู้รับบริการ เพื่อให้เฝ้าต่อการแก้ไขปัญหา
๓. บุคลากรระหว่างหน่วยงาน ติดต่อประสานงานกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการทำงาน

๑. ใช้ระบบคิวออนไลน์ กรณีผู้ป่วยไม่สามารถเข้าถึงระบบคิวออนไลน์ได้ ให้มายืนบัตรที่ห้องเวชระเบียน เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน รับบัตร จับคิวตรวจ แจ้งผู้ป่วยชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต แล้วส่งผู้ป่วยมาที่แผนกทันตกรรมทุกราย
๒. ปรับระบบการให้บริการห้องฟัน รับบริการตามคิว ตามความเร่งด่วน ก่อน - หลัง ไม่ปิดคิวรับบริการ
๓. กรณีที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก จนล้น ไม่ต้องให้ผู้ป่วยนั่งรอ ใช้ระบบนัดหมาย/เขียนใบนัด หรือระบบนัดออนไลน์ เพื่อเข้าสู่ระบบการรับบริการในครั้งต่อไป

ลงชื่อ.....  ผู้บันทึกการทบทวน

(นางสาวพิสมัย หวังผล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๑. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่องทั่วไป	เรื่องการ ทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป	เรื่องการ ทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป	เรื่องการ ทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป	เรื่องการ ทุจริตฯ
ตุลาคม ๒๕๖๗	๑	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ประเด็นอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1	รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย	รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

ข้อมูล ณ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘

(นางสาวนุชชรา ศรีหานาจ)
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล
- เพื่อโปรดทราบ

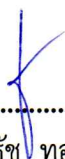
นางสาว

(นางสาวเกณรี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายปกาสิทธิ์ โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลทรายมูล
ตามประกาศโรงพยาบาลทรายมูล
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานในโรงพยาบาลทรายมูล		
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทรายมูล จังหวัดยโสธร วัน/เดือน/ปี : ๔ กันยายน ๒๕๖๘ หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ Link ภายนอก:ไม่มี..... หมายเหตุ:..... 		
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวนุชชรา ศรีหานาจ) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง (ฝ่าย/กลุ่มงาน)  (นางสาวเกณรี บุญช่วยเหลือ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายปกาสิต โอวาทกานนท์) ตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเพื่อเผยแพร่  ลงชื่อ..... (นายกฤติธัช ทองอบ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘		