

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วันที่ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
		- ไม่มีเรื่องร้องเรียน -		



(นายชาญวุฒิ เอื้อยั้งศักดิ์)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานชมรม Strong ยักเส้นกำแพง

-ทราบ-



(นายอนิต บรรสพผล)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

หมายเหตุ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีจำนวนทั้งหมด - เรื่อง โดยได้แก้ไขปัญหาลบข้อบกพร่องและได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ตามกำหนด นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขภายในกำหนดเวลาดังกล่าว

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รอพบแพทย์ และรอกคอยรับบริการนานที่จุดOPD -เสนอให้เรียกคิวพร้อมกับชื่อผู้รับบริการ	๖ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. เกิดจากแพทย์มีภาระงานอื่นๆ ร่วมด้วย ๒. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า	๑. แจ้งองค์กรแพทย์ทราบ เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจช่วยจัดลำดับคิวตรวจในช่วงบ่าย ๒. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ ๓. เพิ่มการเรียกคิวพร้อมกับชื่อผู้รับบริการ
๒. รอพบแพทย์นานที่จุด NCD	๑ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. มีห้องตรวจแพทย์ ๑ ห้อง	๑. แจ้งองค์กรแพทย์ทราบ ๒. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๓. รอรับบริการนานที่จุดห้องจ่ายยา	๒ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
๔. เจ้าหน้าที่เจาะเลือดจุดเจาะปลายนิ้ว พูดจาไม่ดี	๑ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ผู้ป่วยมาผิคนัด ทำให้ต้องส่งตรวจ LAB แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	๑. เพิ่มการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ๒. เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ ถึงขั้นตอนกรณีมาผิคนัด
๕. พยาบาลจุดใบส่งตัว พูดจาไม่ดี	๓ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น
๖. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน สปสข เขต ๑ ถูกเรียกเก็บเงิน (กรณีผู้ป่วยใน)	๑ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายญาติ แต่ญาติไม่ได้สื่อสารกัน ทำให้ญาติที่มารับไม่ทราบ และไม่ต้องการชำระเงิน จึงโทรไปร้องเรียน	๑. งานประกันประสานแพทย์เจ้าของไข้ เพื่อขอใช้สิทธิ AE ยุติเรื่องแพทย์ให้ถูกเงิน
๗. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน สปสข เขต ๑ เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน หน้าจอ ไม่เต็มใจให้บริการ	๑ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ขาดการสื่อสาร	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ การแก้ไขดำเนินการแล้ว

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๘.ไม่พึงพอใจการเงินพูดจาไม่ดี ไม่มีการแจ้งดำเนินการ (ติดต่อเงินคืนการประมูล อาหารรพ.)	๑ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	๑. ขาดการสื่อสาร	๑. ได้ติดต่อผู้รับบริการ และ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินการ แล้ว
๙.ไม่ควรมีรถเข็นขายอาหาร ในจุดบริการ	๑ ครั้ง	ด้าน อาคาร สถานที่	๑. ไม่เหมาะสม ควรจัด สถานที่ให้ขาย ไม่ควรปะปน กับจุดบริการ	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้า ฝ่ายบริหารทราบ รอดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖ มีจำนวน ๑๗ เรื่อง สามารถยุติปัญหา
ได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๙๔



(นางชัชวัญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้บันทึกรายงาน

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖