

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วันที่ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา	วันที่ยุติเรื่อง
		- ไม่มีเรื่องร้องเรียน -		



(นายชาญวุฒิ เอื้อยั้งศักดิ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ประธานชมรม Strong ฮักสันกำแพง

-ทราบ-



(นายณิต บรรสพผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

หมายเหตุ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) มีจำนวนทั้งหมด - เรื่อง โดยได้แก้ไขปัญหาลเบื้องต้นและได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ตามกำหนด นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขภายในกำหนดเวลาดังกล่าว

สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี ๒๕๖๖ เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๖
โรงพยาบาลสันกำแพง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียนด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. รอคอยรับบริการนานที่จุดOPD (ถูกแซงคิว / ล้อเซ็นรอนาน/ นัดผิดแผนก)	๑๐ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า ๒. เนื่องจากมีการปรับระบบบริการ จากการส่งตรวจที่ห้องเวชระเบียน มาเป็นการใช้ตู้ Kiosk ทำให้เกิดความสับสน ๓. จุดคัดกรองและจุดออกไปส่งตัวคือจุดเดียวกัน	๑. ประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน ตู้ Kiosk ๒. เพิ่มการเรียกคิวพร้อมกับชื่อผู้รับบริการ ๓. จัดเจ้าหน้าที่ประจำ ตู้ Kiosk เพื่อบริการประชาชน ๔. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ ถึงขั้นตอนระบบบริการ ๕. ปรับระบบบริการแยกจุดซักประวัติ/จุดออกไปส่งตัว เพื่อเพื่อความสะดวกให้กับผู้ป่วย
๒. รอนาน ที่จุดห้องการเงิน	๓ ครั้ง	ด้านบริการ	ทุกใบสั่งยาต้องผ่านห้องการเงิน	ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบ และประกันเวลา หากเกินเวลาให้มาสอบถามเจ้าหน้าที่ได้
๓. รอรับบริการนานที่จุดห้องจ่ายยา	๒ ครั้ง	ด้านบริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก บางวันขาดบุคลากร ปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า	๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบ และประกันเวลา หากเกินเวลาให้มาสอบถามเจ้าหน้าที่ได้
๔. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของห้องตรวจแพทย์	๔ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ผู้รับบริการจำนวนมาก อาจจะเกิดความคลาดเคลื่อน/เข้าใจผิดจากการสื่อสาร	๑. เพิ่มการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ๒. ทีมรับเรื่องร้องเรียนประสานใกล้เคียงเพื่อเพิ่มความเข้าใจกับผู้ป่วย
๕. เจ้าหน้าที่จุดไปส่งตัวพูดจาไม่ดี -ไม่รับลงทะเบียนหากมาไม่ตรงเวลา (ให้มาช่วงป่วย)	๑๒ ครั้ง	ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. ภาระงานมาก ในภาวะที่บุคลากรจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน	๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องและหัวหน้างานทราบ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้บรรยากาศทำงานผ่อนคลายขึ้น ๒. ได้ปรับระบบบริการ ให้เปิดรับลงทะเบียนได้ ตามเวลาราชการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้องเรียน ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๖. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน สปสข เขต ๑ ด้าน พฤติกรรมบริการ ไม่ระบุ แผนก	๓ ครั้ง	ด้าน พฤติกรรม บริการ	จำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก	๑. ได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคน ด้านพฤติกรรมบริการ
๗. ผู้รับบริการโทรร้องเรียน แผนกจิตเวช -หยุดยา -ไม่ออกใบส่งตัว	๑	ด้านการ บริการ	เกิดจากความเข้าใจผิด และ ความคลาดเคลื่อนจากการ สื่อสาร	ทีมใกล้เคียงได้ประสานลงเยี่ยม บ้าน เบื้องต้น ผู้ป่วยพึงพอใจ ใน การรับบริการ และได้รับยา ตามที่ผู้ป่วยควรจะได้รับ
๘. ที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ	๑	ด้าน สถานที่	ความจำกัดของสถานที่	๑. ควรกำหนดช่องสำหรับจอดรถ เพื่อให้จอดรถได้อย่างเป็น ระเบียบ และผู้ที่จะมาจอดต่อจะ สามารถจอดได้ ๒. ควรมีก້ອງวงจรปิด
๙. ศาลาเอนกประสงค์อากาศ ร้อน	๑	ด้าน สถานที่	-	ได้ติดตั้งพัดลมเพิ่ม
๑๐. ขอให้มียุติถ่ายเอกสาร ให้บริการกับผู้ป่วย ในรพ.	๓	ด้านการ บริการ	-	ให้จุดบริการที่ต้องการใช้ เป็นผู้ ถ่ายเพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้ป่วย
๑๑. มี WIFI แต่ไม่สามารถ ใช้ได้	๑	ด้าน สถานที่	-	งานสารสนเทศ ได้มีการติดตั้ง WIFI ไว้ที่เสาในศาลาเอนกประสงค์ แล้ว แต่ผู้ป่วยอาจจะไม่เห็น

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๖ เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวน ๔๑ เรื่อง สามารถยุติ
ปัญหาได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐



(นางชุชวัญ วงษ์ราช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้บันทึกรายงาน

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖