



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐๕๓-๘๗๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๓๙๑ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน และขออนุญาต
เผยแพร่ประกาศฯ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ภาครัฐโรงพยาบาลไชยปราการ ได้จัดทำคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็น
กรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลไชยปราการ และได้มีการดำเนินงานตาม
กรอบแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นั้น

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลไชยปราการ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

- มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
- ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ได้นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและ
ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมก็นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ
และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน
แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาล
ไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- รับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕

วัน และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

(นางตรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๓๙๓ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

ตามที่ โรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง ในครั้งนี้คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางตรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)
 เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
 เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๕/๔/๒๕๖๖	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	มีคนมาขายสินค้าในโรงพยาบาล ในเวลา ราชการ ทำให้พยาบาลทำงานได้ไม่สะดวก	สาเหตุ ๑. ระบบการสอดส่องกำกับดูแล การอนุญาตให้ บุคคลภายนอกมาขายสินค้า การแก้ไข ๑. แจ้งฝ่ายบริหารให้พนักงานรักษาความปลอดภัย กำกับดูแล ๒. มีป้ายแจ้งห้ามขายสินค้าในอาคารที่ปฏิบัติงาน ๓. จัดโซนสำหรับการขายสินค้าในโรงพยาบาล	๑๐/๔/๒๕๖๖
๒๘/๔/๒๕๖๖	เพจโรงพยาบาล	๑.การ Delayed Treatment ผู้ป่วยของ แพทย์ ๒.แนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ ๓.อุปกรณ์ห้องพิเศษไม่พร้อมใช้ ๔.พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๕.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	สาเหตุ ๑.สมรรถนะของบุคลากร ๒.แนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับไม่ชัดเจน ๓.เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติขององค์กร การแก้ไข ๑.จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ๒.มีระบบConsult / ระบบพี่เลี้ยงในโรงพยาบาล ๓.ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ ๔.มีการนิเทศกำกับติดตามให้ จนท.ปฏิบัติตาม แนวทางที่กำหนด	๓/๕/๒๕๖๖

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๑๕/๕/๒๕๖๖	ผู้แสดงความ ความเห็น	พนักงานห้องคลอดพุดจาไม่เพราะ เร่งรัด ให้ไปแจ้งเกิด	สาเหตุ ๑. ผู้ป่วยเตรียมเอกสารสำหรับการแจ้งเกิดไม่ครบ ขาดบัตรประจำตัวประชาชนของมารดาและบิดา ๒.เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึง ความจำเป็นและขั้นตอนในการแจ้งเกิด ๓.เจ้าหน้าที่ได้ติดตามมาแจ้งเกิด ๓ รอบ ทำให้ผู้ป่วย และญาติไม่พึงพอใจ การแก้ไข ๑. เจ้าหน้าที่ควรจะต้องอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติ ทราบถึงความจำเป็นและขั้นตอน ในการแจ้งการทุก เคส ๒. ประสานคลินิกฝากครรภ์ให้แจ้งผู้ป่วยและญาติ เตรียมเอกสารสำหรับการแจ้งเกิดตั้งแต่มาฝากครรภ์	๒๒/๕/๒๕๖๖



(นางตรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน