



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร ศูนย์พัฒนาคุณภาพ HA

ที่ ชน ๐๐๓๒.๒๐๒.๔/พิเศษ

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัด MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ขอรายงานผลการดำเนินงานรอบเดือนเมษายน ๒๕๖๕- เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ในรอบ ๖ เดือน มีผู้ร้องเรียน จำนวน ๖ ราย โดยผู้ร้องเรียนไม่ระบุ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ จึงไม่สามารถติดต่อรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ดังรายละเอียดแนบท้ายและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล



(นายปกาสิทธิ์ อนหันลิฟูบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ

และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

อนุมัติ



นายพรเพชร นันทวุฒิพันธ์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
๘ มิถุนายน ๒๕๖๕	ขอเสนอแนะให้ผู้ป่วยสามารถ สแกนคิวได้ตั้งแต่ ๖ โมงเช้า เพื่อความไม่แออัดของคนไข้ ที่มายื่นรอสแกนคิวกันเต็ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุยืนไม่ไหว และคนไข้และญาติหลายคน บ่นกันทั้งนั้น	-การบริหารจัดการเวลาระบบ การสแกนคิว -การประชาสัมพันธ์การให้บริการ -ผู้รับบริการมาก่อนเวลา	-การประชาสัมพันธ์และ ปรับกระบวนการบริหาร จัดการระบบการบริการ
มิถุนายน ๒๕๖๕	ขอร้องเรียนการทำงาน/การ พูดจาต่อคนไข้หรือญาติคนไข้ ที่มารักษาที่รพ.แห่งนี้ ขอให้ พวกคุณพูดจาให้สุภาพและ เห็นใจคนไข้ ภาษีที่ประชาชน เสียเวลา/เสียเงินเข้ารัฐ ขอให้ เป็นประโยชน์และทำให้พวก คุณพัฒนาการทำงานให้เร็วขึ้น ให้เทียบเท่ารพ.เอกชน ระยะเวลาที่พวกเขาเสียเวลา มา รพ.แห่งนี้ค่อนข้างนาน ลองคิดว่าถ้าเป็นพวกทำป่วย บ้างท่าจะรู้สึกอย่างไร พัฒนา บ้างนะ	-พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ -จำนวนผู้รับบริการมีจำนวนมาก -การบริหารจัดการระบบบริการ	-แจ้งให้หัวหน้าได้กำชับเรื่อง พฤติกรรมบริการ -ปรับปรุงระบบบริการ
๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๑๐	จากผู้ป่วยที่ไม่คุ้นกับการมา พบแพทย์ ปัญหา ๑.ผู้ดูแลเซ็นไม่เพียงพอ ๒.ญาติที่เซ็นรถไม่เคยจอด รถเซ็นทำให้ขวางทาง ๓.ชายสูงอายุพนักงานเซ็น รถเซ็นเปล่าว่าญาติผู้ป่วยว่า จอดขวางทางไม่เป็นที่ ญาติ ผู้ป่วยจึงตอบไปว่าไม่เคยเซ็น รถ จึงทำให้ขวางทางและขอ โทษที่ทำให้ขวางทาง พนักงานใช้เสียงที่พูดด้วยการ แสดงอารมณ์ไม่สุภาพ รู้ว่าทุกคนเหนื่อยถ้าไม่อยาก ทำการลาออกเพราะหน้าที่ที่ จ้างคือเซ็นรถ	-พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	-แจ้งให้หัวหน้าได้กำชับเรื่อง พฤติกรรมบริการ

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มิถุนายน ๒๕๖๕	ไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพียงทำ หน้าที่ยื่นบอกให้อ่านป้ายเพียง เท่านั้น ไม่ช่วยดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น ผู้ร้องสามารถ ดำเนินการตามขั้นตอนที่บอก ไว้ในป้ายได้แต่ที่ร้องเรียน เพราะเน้นถึงปัญหาสำหรับผู้ ใช้บริการที่เป็นกลุ่มคนแก่ ผู้สูงอายุอาจไม่สะดวกในการ รับบริการ เกิดปัญหาบ่อยมาก	-การประชาสัมพันธ์การให้บริการ	-จัดเจ้าหน้าที่อธิบายทำ ความเข้าใจกับผู้รับบริการ -จัดทำสื่อเสียง ประชาสัมพันธ์
มิถุนายน ๒๕๖๕	๑.เก้าอี้ที่นั่งน้อยมาก ๒.รถเข็นผู้ป่วยก็น้อยมาก ๓.เครื่องวัดความดันก็น้อย มากๆ ๔.บริการได้ช้าที่สุดมากๆ	-จำนวนผู้รับบริการมีจำนวนมาก -การบริหารจัดการระบบบริการ	-จัดหา เครื่องมือเพิ่มเติม -ปรับปรุงระบบบริการ
มิถุนายน ๒๕๖๕	ผมขอให้ รพ.คู่อ้วนมหิตล ออกจาก รพ.ผมไม่ยอก อธิบายมาก	-พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	-แจ้งให้หัวหน้าได้กำชับเรื่อง พฤติกรรมบริการ
กค ๒๕๖๕	ไม่มี	-	-
สค ๒๕๖๕	ไม่มี	-	-



(นายปกาสิทธิ์ อนันต์ไพบุลย์)
 ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
 และสนับสนุนบริการสุขภาพ
 ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง