



Meit 10.2.1/10.2.2

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย. 0033.301 / พิเศษ วันที่ 8 ธันวาคม 2566

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ตามที่โรงพยาบาลเนินสง่า ได้แต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยง Risk management มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วัตถุประสงค์ความเสี่ยง และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน


ในการนี้ ขอสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

( นายอนันต์ ปราบวงศ์สา )

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
รักษาการในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ.....

( นางสาวชวณี สิ้นสุวรรณนท์ )

นายแพทย์ชำนาญการ  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ประเภทการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (การทุจริตและประพฤติมิชอบ) ปีงบประมาณ 2567 ( ตุลาคม 2566- มีนาคม 2567)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
1	ราคากลาง	0	0
2	คุณลักษณะเฉพาะ	0	0
3	การประกาศผู้ชนะ	0	0
4	การตรวจรับพัสดุ	0	0
5	การเงิน	0	0

**ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

โรงพยาบาลเนินสง่าได้เสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรม จริยธรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรและยังดำเนินงานระบบต่างๆภายในโรงพยาบาล ด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่มีปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ 2567  
โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลเนินสง่า

หัวข้อ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล

เรื่อง แพทย์สั่งเจาะเลือดผู้ป่วย พยาบาลเจาะเลือดซ้ำคนเดิมโดยไม่มีการถามชื่อผู้ป่วยก่อนเจาะ

คำอธิบาย ทำความเข้าใจกับผู้ป่วยเป็นข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ หัวหน้าเวรให้ระบุเขียนชื่อเตียงป่วยระบุผู้ป่วยตาม  
แนวทาง

เรื่อง มีผู้ป่วยมารักษาด้วยอาการคันตาในเวลา 20.30 น พยาบาลได้จ่ายยา Hista-Oph แต่ไม่มียาในรถ

คำอธิบาย ออกใบนัดให้ผู้ป่วยมารับยาในเวลา ตรวจสอบยาทุกครั้งและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ห้องยาทราบว่าไม่มียา

เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ

คำอธิบาย แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ ควรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ  
ในโรงพยาบาล มีความรักความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้อง

เรื่อง เผาขยะในโรงพยาบาล

คำอธิบาย แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องห้ามเผาขยะในโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดฝุ่นละออง  
PM 2.5 และยังเป็นสาเหตุของมลพิษอากาศอื่นๆ เช่น ฝุ่น คิววัน เก้า ซึ่งล้วนมีผลกระทบต่อสุขภาพผู้เจ้าหน้าที่และ  
ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลเนินสง่า

เรื่อง ผู้มารับบริการสูบบุหรี่ในโรงพยาบาลเนินสง่า

คำอธิบาย แจ้งผู้มารับบริการ พื้นที่ในโรงพยาบาลห้ามสูบบุหรี่โดยเด็ดขาด ผู้ฝ่าฝืนมีโทษปรับ 2,000บาท

วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเนินสง่า

การดำเนินการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน เป็นมาตรการหนึ่งจะช่วยส่งเสริม ให้โรงพยาบาลเนินสง่าได้รับฟังความคิดเห็น รับรู้ปัญหา ความเสี่ยง รวมถึงคำร้องเรียนจากผู้รับบริการในเรื่องต่างๆ เช่นเรื่องร้องทุกข์ด้านการให้บริการอื่นๆ เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ ทำให้โรงพยาบาลได้มีการบริหารจัดการ และสามารถตอบสนองปัญหาที่พบได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางปฏิบัติในการป้องกันปัญหาด้านต่างๆที่จะเกิดขึ้น

โรงพยาบาลเนินสง่า ได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ 2567 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ
2. เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
3. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ