



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปรางค์กู่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. 045-697050 ต่อ 101

ที่ ศก 0033.301/๖๖๖๔

วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้พัฒนาเครื่องมือประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรฐานการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดเป็นตัวชี้วัดจำแนกออกเป็น ๙ ตัวชี้วัด ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ 1 การเปิดเผยข้อมูล , ตัวชี้วัดที่ 2 การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ , ตัวชี้วัดที่ 3 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล , ตัวชี้วัดที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใส , ตัวชี้วัดที่ 5 การป้องกันการรับสินบน , ตัวชี้วัดที่ 6 การป้องกันการใช้ทรัพย์สินของราชการ , ตัวชี้วัดที่ 7 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต , ตัวชี้วัดที่ 8 การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน , ตัวชี้วัดที่ 9 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยใน MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลปรางค์กู่ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – 30 กันยายน ๒๕๖๗ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ รายละเอียดแนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๑ -

(นางสาวจิราวรรณ พรหมมานนท์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(✓) ทราบ

(✓) อนุญาต

(นายอัศรเดช บุญเย็น)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ
ปีงบประมาณ 2567

1. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด(KPI)/ปีงบฯ	เป้าหมาย	2562	2563	2564	2565	2566	2567
จำนวนข้อร้องเรียน	ลดลง	4	2	0	3	3	10

2. สรุปผลข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน
ช่องทาง web page ของ โรงพยาบาล 1 รายงาน

➢ พบข้อข้อเสนอแนะในแบบสำรวจความพึงพอใจเช่น การรอคิวงาน การจัดคิวบริการไม่เป็นตามที่
เขียนไว้ การพูดจาไม่สุภาพของผู้ให้บริการ (รหัสรายงาน 2408000007)

3. สรุปรายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ ผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลปรางค์กู่
รอบ 12 เดือน ของปีงบประมาณ 2567 (ตุลาคม 2566-กันยายน 2567)

- พบข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยง 9 รายงาน (เอกสารแนบที่ 3)
- ไม่พึงพอใจในการให้บริการคลินิกเพื่อนใจ โรงพยาบาลได้ทำการทบทวนกระบวนการงานที่เกิดข้อร้องเรียน
โดยทีมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุงระบบงานต่อไป(รหัสรายงาน 2405000003)
 - เรื่อง ผู้ป่วยไม่พึงพอใจและไม่รอดตรวจเนื่องจากรอนาน 5 รายงาน เนื่องจากในช่วงนี้โรงพยาบาลขาด
อัตรากำลังแพทย์ โรงพยาบาลจัดตั้งศูนย์ Care D⁺ และเสียงตามสาย ของทางโรงพยาบาลเนื่องจากอัตรากำลังแพทย์
ที่ได้จัดสรรลดลงอาจทำให้บริการล่าช้าและพยาบาลเวชปฏิบัติช่วยตรวจรักษาเบื้องต้นใน Case ไม่ซับซ้อน และแก้ไข
การบริการล่าช้า โดยโรงพยาบาลจัดให้ผู้ป่วย NCD ในกลุ่มสีเขียว - เหลืองอาการคงที่ ส่งรับบริการที่โรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อลดความแออัดที่โรงพยาบาล
 - พบว่าห้องนำผู้ป่วยตึกผู้ป่วยหญิงมีกลิ่นไม่สะอาด 1 รายงาน (จากได้รับเรื่องร้องเรียน) โรงพยาบาลได้
ดำเนินการแก้ไข กำจัดบริษัทจ้างทำความสะอาดดูแลสม่ำเสมอ โดยเฉพาะช่วงที่ผู้ป่วยในตึกมีจำนวนมาก
 - พบมีการทะเลาะวิวาทของเจ้าหน้าที่ในระหว่างการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง โรงพยาบาลได้ทำการตักเตือน
ลงโทษทางวินัยเบื้องต้นแล้ว
 - พยาบาลถูกผู้ป่วยทำร้ายร่างกาย โรงพยาบาลทำการทบทวนแนวทางการรักษาผู้ป่วยในกลุ่มเสี่ยงที่จะทำ
ให้เกิดอันตรายต่อเจ้าหน้าที่ผู้รักษา โดยให้คนงาน และ รพก. เข้ามาช่วยเหลือโดยเฉพาะผู้ป่วยจิตเวชและยาเสพติด
(รหัสรายงาน 2406000011)

ลงชื่อผู้จัดทำรายงาน
(นายประคอง ชินวงศ์)
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ลงชื่อผู้ตรวจสอบรายงาน
(นางรัตนา โสพัฒน์)
เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

-ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....
ลงชื่อผู้เห็นชอบ
(นายอัศรเดช บุญเย็น)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่

รายงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลปรากฏ จ.ศรีสะเกษ รอบปีงบประมาณ 2567

รหัสรายงาน อุบัติการณ์	ความ รุนแรง	หน่วยงาน บันทึก	สรุปประเด็นปัญหา	รายละเอียดการเกิด	การจัดการเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไข	สรุปการแก้ไขของ หน่วยงานหลัก	ความพึงพอใจ ผู้ร้องเรียน	วันที่เกิด อุบัติการณ์	วันที่ยื่นข้อ ร้องเรียน
2405000003 รพช.404:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่ฟังข้อ ร้องเรียน	E	งานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	รับแจ้งจากงานประจักษ์ผู้ป่วยไม่ฟังข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนและขอคืนตัวผู้ป่วยเรื่องร้องเรียนได้ เลย	รับแจ้งจากงานประจักษ์ผู้ป่วยไม่ฟังข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนและขอคืนตัวผู้ป่วยเรื่องร้องเรียนได้ เลย	ให้ผู้เกี่ยวข้อง ความรุนแรงรับ ข้อร้องเรียน ปรับปรุงพัฒนา ต่อไป	พบแพทย์ กระบวนการ การดูแลผู้ป่วย psychosis และ โรคทางจิตเวช ร่วมกันพัฒนา คุณภาพ	พัฒนาการบริการผู้ป่วย จิตเวช	ผู้ป่วย ดำเนินการ ของ กรรมการ ความ	7/5/2024	8/5/2024
2406000011 ได้รับบาดเจ็บหรือ ถูกทำร้ายทางกาย จากผู้ป่วยและญาติ หรือบุคคลภายนอก	D	งานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	พบแพทย์ฉุกเฉินที่รับแจ้งจากญาติผู้ป่วยไม่ฟังข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนและขอคืนตัวผู้ป่วยเรื่องร้องเรียนได้ เลย	พบแพทย์ฉุกเฉินที่รับแจ้งจากญาติผู้ป่วยไม่ฟังข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนและขอคืนตัวผู้ป่วยเรื่องร้องเรียนได้ เลย	ให้ผู้เกี่ยวข้อง ความรุนแรงรับ ข้อร้องเรียน ปรับปรุงพัฒนา ต่อไป	พบแพทย์ กระบวนการ การดูแลผู้ป่วย psychosis และ โรคทางจิตเวช ร่วมกันพัฒนา คุณภาพ	พัฒนาการบริการผู้ป่วย จิตเวช	ผู้ป่วย ดำเนินการ ของ กรรมการ ความ	6/6/2024	6/6/2024
2406000015 รพช.404:ผู้ป่วยไม่ รอตรวจ ไม่ฟังข้อ ร้องเรียน	D	งานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	พบแพทย์ฉุกเฉินที่รับแจ้งจากญาติผู้ป่วยไม่ฟังข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนและขอคืนตัวผู้ป่วยเรื่องร้องเรียนได้ เลย	พบแพทย์ฉุกเฉินที่รับแจ้งจากญาติผู้ป่วยไม่ฟังข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนและขอคืนตัวผู้ป่วยเรื่องร้องเรียนได้ เลย	ให้ผู้เกี่ยวข้อง ความรุนแรงรับ ข้อร้องเรียน ปรับปรุงพัฒนา ต่อไป	พบแพทย์ กระบวนการ การดูแลผู้ป่วย psychosis และ โรคทางจิตเวช ร่วมกันพัฒนา คุณภาพ	พัฒนาการบริการผู้ป่วย จิตเวช	ผู้ป่วย ดำเนินการ ของ กรรมการ ความ	10/6/2024	4/7/2024
2408000007 ด้านระบบ กระบวนการสื่อสาร เช่น ไม่มีแผน/ วิธีการหรือช่อง ทางการสื่อสาร, ไม่ สื่อสารหรือสื่อสาร ไม่	I	งานป้องกัน และควบคุม การติดเชื้อ ใน โรงพยาบาล	สำรวจความพึงพอใจไม่ประจักษ์เรื่องเช่น การ บริการ การดูแล การจัดการ การรณรงค์	สำรวจความพึงพอใจไม่ประจักษ์เรื่องเช่น การ บริการ การดูแล การจัดการ การรณรงค์	ให้ผู้เกี่ยวข้อง ความรุนแรงรับ ข้อร้องเรียน ปรับปรุงพัฒนา ต่อไป	พบแพทย์ กระบวนการ การดูแลผู้ป่วย psychosis และ โรคทางจิตเวช ร่วมกันพัฒนา คุณภาพ	พัฒนาการบริการผู้ป่วย จิตเวช	ผู้ป่วย ดำเนินการ ของ กรรมการ ความ	14/8/2024	15/8/2024

2312000010	CPE404 ผู้ป่วยไม่ทราบตรง ไม่ถึงห้องเรียน	B	แพทย์แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	ผู้รับบริการมีอาการทางกายภาพ มาไม่ตรงนัด ไม่พอใจในการให้บริการ	เนื่องจากผู้รับบริการมีอาการทางกายภาพ ไม่ตรงนัด ไม่พอใจในการให้บริการ	1. นัดผู้รับบริการมารับบริการพิเศษ ในวันจันทร์ และอังคาร เพื่อมาพบแพทย์และทำการตรวจร่างกายและตรวจเลือด	พบตามแนวทางการปฏิบัติ			ยื่นต้นแล้วเป็นอุทธรณ์ความเสียหาย/ร้องเรียน	19/6/2023	22/12/2023
2312000015	CPE404 ผู้ป่วยไม่ทราบตรง ไม่ถึงห้องเรียน	E	งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	รับแจ้งเรื่องเจ็บป่วยฉุกเฉินจากญาติผู้ป่วย เนื่องจากมารับบริการที่ OPD รอคอยนาน พยาบาลไม่รีบมารับบริการ ไม่สนใจคนไข้ ผู้รับบริการโกรธ ไม่พอใจคนไข้ ร้องขอความช่วยเหลือ รับบริการ 14.00 น. และได้รับการดูแล 18.00 น.	HN 103154 มาด้วยอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่ OPD เวลา 14.00 น. รับบริการนาน ร้องเรียนพฤติกรรมพยาบาลที่ OPD ไม่สนใจคนไข้ ร้องขอความช่วยเหลือ ร้องเรียน 16.00 น. OPD ส่งผู้ป่วยมาพบแพทย์ ร้องเรียน 16.00 น. OPD ส่งผู้ป่วยมาพบ							

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : 29 พฤศจิกายน ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

16.รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

Link ภายนอก : ไม่มี

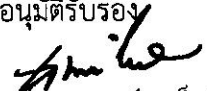
หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

๑ -
(นางสาวจิราวรรณ พรหมมานนท์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่.....๑๑ พ.ย. ๖๗.....

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายอัครเดช บุญเย็น)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่
วันที่.....๑๑ พ.ย. ๖๗.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นางสาวสมใจ ศรีบริบูรณ์)

นักวิชาการพัสดุ
วันที่.....๑๑ พ.ย. ๖๗.....