

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

๑. หน่วยงาน : โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
๒. ระยะเวลารายงาน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน
 - ๓.๑ ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๕	๔	๑
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๐	๐	๐
๓	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๑๖	๑๖	๐
๔	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๒	๒	๐
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	๑๐	๑๐	๐
รวม		๓๓	๓๒	๑

๓.๒ ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๑๖
ระบบบริการ	๑๑
สิทธิการรักษา	๑
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๓
อื่นๆ	๐
รวม	๓๑

๓.๓ เรื่องชมเชย

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๒
ระบบบริการ	๐
สิทธิการรักษา	๐
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๐
อื่นๆ	๐
รวม	๒

๓.๔ ตัวอย่างรายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอนะ

เรื่องร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไข
๑. วันที่ ๒๑ พ.ย.๖๕ ผู้ร้องพามาตรวจที่แผนกอายุรกรรม และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ตรงแผนก คัดกรองว่าชื่อมารดาของตนเรียกไปหรือยัง แต่เจ้าหน้าที่กลับทำหน้าที่ บุคบัง และตวาดใส่ผู้ร้อง ทำให้ผู้ร้องและมารดาเสียความรู้สึกมาก	เนื่องจากปริมาณผู้มารับบริการมีจำนวนมากจึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่สื่อสารหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและนำเรื่องเรียนหัวหน้ากลุ่มงานรับทราบ และรายงานผู้บริหาร
๒. ผู้ร้องโทรติดต่อมาที่แผนกอายุรกรรม มีเจ้าหน้าที่รับสาย แต่บอกให้รอสักครู่ หลังจากนั้นก็วางโทรศัพท์ไว้ให้ผู้ป่วยรออยู่ประมาณ ๒๐ นาที เจ้าหน้าที่ทำงานโดยไม่สนใจสายที่รับไว้ จึงไม่พอใจการบริการ	เนื่องจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกอายุรกรรมมีจำนวนมาก จึงอาจเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ เพราะต้องให้บริการทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาล และผู้ป่วยที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลหรือโทรเข้ามาเพื่อเลื่อนนัด	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วย
๓. วันที่ ๒๑ พ.ย.๖๕ ผู้ร้องพามาตรวจที่แผนกอายุรกรรม และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ตรงแผนก คัดกรองว่าชื่อมารดาของตนเรียกไปหรือยัง แต่เจ้าหน้าที่กลับทำหน้าที่ บุคบัง และตวาดใส่ผู้ร้อง ทำให้ผู้ร้องและมารดาเสียความรู้สึกมาก	เนื่องจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกอายุรกรรมมีจำนวนมาก จึงอาจตอบคำถามหรือให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและนำเรื่องเรียนหัวหน้ากลุ่มงานรับทราบ และรายงานผู้บริหาร

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องปรับการบริหารให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้มีความชัดเจนเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน
๒. เรื่องการสื่อสาร การอธิบายขั้นตอนต่างๆ ของการเข้ารับการรักษาที่ยังไม่มีความชัดเจน
๓. เนื่องจากโรงพยาบาลพระนั่งเกล้ามีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของสถานที่ในการทำงาน และเกิดความแออัดในการให้บริการ

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หน่วยงาน : โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

๒. ระยะเวลารายงาน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๓.๑ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลตอบ ข้อร้องเรียน
-	-	๐	-

๓.๒ การจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลตอบ ข้อร้องเรียน
-	-	๐	-

๓.๓ เรื่องอื่น ๆ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลตอบ ข้อร้องเรียน
-	-	๐	-

๔. สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ : ๐ เรื่อง

๕. ปัญหาและอุปสรรค : ไม่พบปัญหาและอุปสรรค เนื่องจาก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้ามีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยม เรื่องการซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมภายในองค์กร และปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน “โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าใสสะอาด ไม่ทนต่อการทุจริต (MOPH Zero Tolerance)”