



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเขาค้อ

ที่ พช ๐๐๒๗.๓๐๗/๕๙๖

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence- Base integrity and Transparency Assessment: EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ 2563 ประเด็นการตอบข้อร้องเรียน EB 10 กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งระบุปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ไข นั้น

กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลเขาค้อ ประจำปี งบประมาณ 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) โดยได้จำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยมีเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้น จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ 3 เรื่อง
 2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในรอบปี 2563 (6 เดือนหลัง) ไม่พบการร้องเรียน
- ทั้งนี้ไม่พบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลเขาค้อ เพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

นางชุลีพร พงษ์ปรีชา
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นายธีรพจน์ พิภน้อย
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
โรงพยาบาลเขาค้อ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓- มีนาคม ๒๕๖๔)

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน ๓	เรื่อง
๒.ประเภทเรื่องร้องเรียน		
๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป		
- บริการด้านการรักษา	จำนวน ๑	เรื่อง
- พฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน ๒	เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน -	เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน -	เรื่อง
- การจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน -	เรื่อง
รวม	จำนวน -	เรื่อง
๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน-เรื่อง		
๓. ผลการดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ		
๓.๑ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน ๑	เรื่อง
๓.๒ รายงานหน่วยงานต้นเรื่องทราบ	จำนวน ๑	เรื่อง
๓.๓ ไม่สามารถรายงานได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์	จำนวน ๑ -	เรื่อง
๔. ผลการลงโทษทางวินัย		
- ตัดเงินเดือน	จำนวน -	เรื่อง
- ว่ากล่าวตักเตือน	จำนวน -	เรื่อง
๕. แนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค		
- ประชุมทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้มีความรู้เกี่ยวกับวินัยและการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง		
- สร้างเครือข่ายนักกฎหมายในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องของทางราชการ		
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงการดำเนินการ และวางแผนระบบการให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอดต่อไป		
- จัดอบรมพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน		

(นางชุลีพร พงษ์ปรีชา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเขาค้อ

ประจำปี งบประมาณ พ.ศ 2564 (ตุลาคม 2563- มีนาคม 2564)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่จะ ได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป				
1.การรักษาพยาบาลและบริการสาธารณสุข	1	1	1	1
2.พฤติกรรมบริการ	2	1	1	1
3. การบริหารงานบุคคล				
4. การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม				
4.1 กลิ่นเหม็น				
4.2 ฝุ่นละออง/เขม่าควัน				
4.3 น้ำเสีย				
4.4 เสียงดัง/รบกวน	0	0	0	0
4.5 ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล				
4.6 อื่นๆ	0	0	0	0
5. การคุ้มครองผู้บริโภค				
รวม	3	3	0	0
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ				
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	0	0	0	0
รวม	0	0	0	0



(นางชุลีพร พงษ์ปรีชา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ทะเบียนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาค้อ ปี 2564(รอบ ตุลาคม -มีนาคม 2564)

ลำดับที่	เลขที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
1	1/2564	ไม่ระบุชื่อ (ร้องผ่าน1111)	-ให้ปรับปรุงการบริการเนื่องจากผู้ร้อง มาใช้บริการในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2563 ได้เจาะเลือดและนัดหมายให้มา ฟังผลในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563 เมื่อถึงวันดังกล่าวผู้ระบบบริการได้รับ การเจาะเลือดอีกครั้งแต่ไม่ระบุว่าเจาะ เพื่ออะไร ผู้ร้องเห็นว่าเป็นการ สิ้นเปลือง อีกทั้งต้องมารอตามลำดับ คิว	-ประชุมทีมนคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 ได้ข้อสรุปว่าในวันดังกล่าว ไม่มีเหตุการณ์ สอดคล้องสัมพันธ์กับผู้ร้องกล่าว จึงได้ทำบันทึกสรุปส่งไปยัง สำนักงานสาธารณสุขเพชรบูรณ์แล้ว เมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2564	ดำเนินการเสร็จ สิ้น
2	2/2564	น.ส. มานา แซ่ลี	- การบริการที่ไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี • ตุกคนไข้และญาติ - วินิจฉัยผิดพลาด	ประชุมทีมรับเรื่องร้องทุกข์แล้ว และทำหนังสือชี้แจงไป ยังผู้ร้องแล้ว	รับเรื่อง 15 ก.พ..
3	3/2564	ผู้ใช้นาม : กาย การยอง (ร้องผ่าน FB ถึง รพ.เขาค้อ)	พฤติกรรมกรบริการหุดจา ไม่ดี ไม่ยิ้ม แย้ม	นำหลักฐานการร้องเรียนเข้าประชุมทีมแล้ว และออก มาตรวจการให้บริการของ จนท. หากเกิดเหตุการณ์ที่ แผนกใดจะมีกรดำเนินการสอบสวนและระบุโทษตามลำดับ	รับเรื่อง 15ก.พ. 64

ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗/ ๕๗๒

สำเนาฉบับ

โรงพยาบาลเขาค้อ
๗๕ ม.๑ อำเภอเขาค้อ
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๒๗๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน

เรียน คุณภัทรชนิตา แซ่สง

ตามที่โรงพยาบาลเขาค้อ ได้รับคำร้องเรียนของท่าน กรณีนางสาวมานา แซ่สง ได้เข้ารับไว้เป็นคนไข้ใน ที่โรงพยาบาลเขาค้อ เมื่อวันที่ ๘-๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ด้วยอุบัติเหตุจากรถมอเตอร์ไซด์ชนกับรถกระบะ คนไข้มาด้วยอาการไม่รู้สีกตัว มีแผลถลอกตามร่างกาย โดยมีประเด็นข้อร้องเรียน คือ การบริการที่ไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี ดูถูกคนไข้และญาติ และการ วินิจฉัยผิดพลาด

ในการนี้ทีมรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ ได้ประชุมผู้เกี่ยวข้องไปในวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยมีนายแพทย์ธีรพจน์ พักน้อย ผู้อำนวยการเป็นประธานการประชุม จากประวัติการรักษา ได้มีการเอ็กซเรย์ทรวงอกเพื่อดูการแตกหักของกระดูกซี่โครง เอ็กซเรย์กระดูกสันหลังส่วนเอว และมีการอัลตราซาวด์ช่องท้อง ผลไม่พบความผิดปกติ ต่อจากนั้นได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลเพชรบูรณ์เพื่อเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์สมองผลไม่พบสิ่งผิดปกติ จึงส่งกลับมานอนรักษาโรงพยาบาลเขาค้อ ในประเด็นการวินิจฉัยผิดพลาดหรือไม่ครอบคลุม ผู้อำนวยการได้กำชับให้ทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่ เพิ่มการเฝ้าระวังในการตรวจวินิจฉัยให้มากขึ้น เพื่อระวังภาวะแทรกซ้อนอื่น ๆ และอาจประสานเพิ่มเติมแพทย์เฉพาะทางกระดูกและข้อของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ เนื่องจากโรงพยาบาลเขาค้อไม่มีแพทย์เฉพาะทางด้านดังกล่าว

ส่วนเรื่องการบริการไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี ได้แจ้งให้หัวหน้างานทุกงาน แจ้งไปยังผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน หากมีเหตุการณ์ที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่ไม่สุภาพ จะมีการสอบสวนพิจารณาโทษตามลำดับความรุนแรง ในการนี้โรงพยาบาลเขาค้อขอขอบคุณทุกคำร้องเรียน ถือเป็นโอกาสในการพัฒนา

โรงพยาบาลเขาค้อจึงขอเรียนแจ้งมาเพื่อโปรดทราบถึงผลการดำเนินงาน

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรพจน์ พักน้อย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

โรงพยาบาลเขาค้อ

โทร ๐ ๕๖๗ ๒๘ ๐๗๕

313
ชื่อ
พ.ร.บ.

๕๖(๒)
๓.๒

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
ของโรงพยาบาลเขาค้อ

เลขที่รับ.....
วันที่ 10 ก.พ. 64.....

๑. ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ..... ด.จ. ธานี หิรัญ
๒. เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... 1679900491788
๓. ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ 49/3 หมู่ที่ 1 ต.รอก/ชอย.....
ถนน..... แขวง/ตำบล เขาค้อ..... เขต/อำเภอ เขาค้อ.....
จังหวัด เพชรบูรณ์..... รหัสไปรษณีย์ 67270 โทรศัพท์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 096-3260043 โทรสาร.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ
บ้านเลขที่ 49/3 หมู่ที่ 1 เขต/อำเภอ เขาค้อ.....
ถนน..... แขวง/ตำบล เขาค้อ..... เขต/อำเภอ เขาค้อ.....
จังหวัด เพชรบูรณ์..... รหัสไปรษณีย์ 67270 โทรศัพท์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....

E-mail address.....

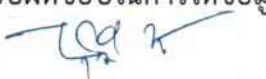
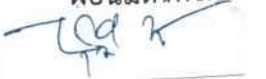

๔. รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน อุดหนุนข้อเสนอแนะ
โดยสรุปดังนี้
1. การบริการที่ไม่ดี ขาดงาน ใจดีพอไม่ได้ ออกคนไข้ลำบาก
2. วัณโรค หนัก มีอาการ

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ
1. เชื้ออหิวาต์วัณโรค
2. การบริการ ดีขึ้น และ Mr. ธีรธรรม

ลงชื่อ อภิรักษ์ หิรัญ ผู้รับบริการ (นายธานี หิรัญ)
(อภิรักษ์ หิรัญ)

ผู้รับเรื่อง..... อภิรักษ์ หิรัญ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลเขาค้อ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลเขาค้อ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลเขาค้อ	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลเขาค้อ วัน/เดือน/ปี..... [✓] มีนาคม ๒๕๖๔.....	
หัวข้อ รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน รายงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (เอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน รายงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (นางชุลีพร พงษ์ปรีชา)	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางชุลีพร พงษ์ปรีชา)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
วันที่..... [✓] เดือน มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔	วันที่..... [✓] เดือน มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (..นายวรพล พรณทอง...) ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ..... วันที่..... [✓] เดือน มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๔.....	