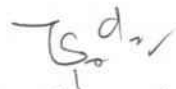


สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
โรงพยาบาลเขาค้อ

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. ผลการดำเนินแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ		
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



(นางสุลพิพร พงษ์ปรีชา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

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

ลำดับที่	เลขที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
1	1/2564	ไม่ระบุชื่อ (ร้องผ่าน 1111)	-ให้ปรับปรุงการบริการเนื่องจากผู้ร้อง มารับบริการในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2563 ได้จะเสียดและนัดหมายให้มา ฟังผลในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563 เมื่อถึงวันดังกล่าวผู้ระบบบริการได้รับ การจะเสียดอีกครั้งแต่ไม่ระบุว่าจะ เพื่ออะไร ผู้ร้องเห็นว่าเป็นการ สิ้นเปลือง อีกทั้งต้องมารอคิวลำดับ คิว	-ประชุมทีมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 ได้ข้อสรุปว่าในวันดังกล่าว ไม่มีเหตุการณ์ สอดคล้องสำหรับผู้ที่ร้องกล่าว จึงทำบันทึกสรุปส่งไปยัง สำนักงานสาธารณสุขเพชรบูรณ์แล้ว เมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2564	ดำเนินการเสร็จ สิ้น
2	2/2564	น.ส. มานา แซ่ลี	- การบริการที่ไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี , ถูกคนไข้และญาติ - วินิจฉัยผิดพลาด	ประชุมทีมรับเรื่องร้องทุกข์แล้ว และทำหนังสือชี้แจงไป ยังผู้ร้องแล้ว	รับเรื่อง 15 ก.พ..
3	3/2564	ผู้ช้ นาม : กาย การยอง (ร้องผ่าน FB ถึง รพ.เขาค้อ)	พฤติกรรมบริการพูดจาไม่ดี ไม่ยิ้ม แย้ม	นำหลักฐานการร้องเรียนเข้าประชุมทีมแล้ว และออก มาตรวจการให้บริการของ จนพ. หากเกิดเหตุการณ์ที่ แผนกใดจะมีการดำเนินการสอบสวนและระบุโทษตามลำดับ	รับเรื่อง 15กพ. 64

ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗/ ๔๗๒

สำเนาฉบับ

โรงพยาบาลเขาค้อ
๗๕ ม.๑ อำเภอเขาค้อ
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๒๗๐

๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน

เรียน คุณภัทรชนิตา แซ่สง

ตามที่โรงพยาบาลเขาค้อ ได้รับคำร้องเรียนของท่าน กรณีนางสาวมานา แซ่สง ได้เข้ารับไว้เป็นคนไข้ใน ที่โรงพยาบาลเขาค้อ เมื่อวันที่ ๘-๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ด้วยอุบัติเหตุจากรถมอเตอร์ไซด์ชนกับรถกระบะ คนไข้มาด้วยอาการไม่รู้สึกตัว มีแผลถลอกตามร่างกาย โดยมีประเด็นข้อร้องเรียน คือ การบริการที่ไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี ดุฎุคนไข้และญาติ และการ การวินิจฉัยผิดพลาด

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

วันที่.....
ที่.....
ด้วย.....

๕๖/๒๗
๖-๖

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
ของโรงพยาบาลเขาค้อ

เลขที่รับ.....
วันที่ 10 ก.ย. ๖4

๑. ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ..... ผ.ศ. งามณี หิรัญโช
๒. เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... 1679900491788
๓. ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ 49/3 หมู่ที่ 1 ต.รอก/ชอย.....
ถนน..... แขวง/ตำบล เขาค้อ..... เขต/อำเภอ เขาค้อ
จังหวัด เพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖7๕70 โทรศัพท์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 096-3260913 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 ๖7๕70 โทรศัพท์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....
E-mail address.....

๔. รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน อคติเห็นข้อเสนอแนะ

โดยสรุปดังนี้
1. การบริการที่โรงพยาบาล 9 ชั่วโมงไม่ได้ ออกคนไข้และญาติ
2. ญาติ ชื่นชม สติภาพลาบ

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ
1. ใช้หอผู้ป่วยพิเศษ ใจดี
2. การบริการ ดีมาก และ MC ใจดีเยี่ยม

ลงชื่อ ภัทราภรณ์ แซ่สง ผู้รับบริการ (นางคนใจ พิเศษ)
(ภัทราภรณ์ แซ่สง)

ผู้รับเรื่อง..... ผ.ศ. งามณี หิรัญโช