



วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	จำนวน ๑๒ เรื่อง
อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน ๑๒ เรื่อง
ยุติเรื่องแล้ว	จำนวน ๑๒ เรื่อง
คงเหลือ	จำนวน ๐ เรื่อง
๒. เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี

ลงชื่อ ba.

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास)

นิติกรปฏิบัติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

เห็นควร อนุญาต

ลงชื่อ

(นายสนธยา ฉายาภักดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต ☐ อื่นๆ

ลงชื่อ 

(นายสมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน

ประเภท	ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๔	๔	๑	๓	๐	๐	๑๒
เรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

จำนวน ๑๒ เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

จำนวน ๐ เรื่อง

ยุติเรื่องแล้ว

จำนวน ๑๒ เรื่อง

คงเหลือ

จำนวน ๐ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มี

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลกุมภวาปี

สรุปเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ไตรมาสที่ ๑ ถึง ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) งานกฎหมาย พบว่ามีการร้องเรียนรวมจำนวน ๑๒ เรื่อง จำแนกดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๑๒ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

รายละเอียด

ไตรมาส ๑ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗)		
เดือนตุลาคม ๒๕๖๗		
ลำดับ	เรื่อง	ผลการดำเนินงาน
๑	ไม่ได้รับความสะดวกจากระบบบริการ	รายละเอียดโดยสังเขป มีการนัดผู้ป่วยผิด และไม่อธิบายให้ชัดเจน การแก้ไข - ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน - สถานะ - ยุติเรื่อง
๒	ออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วยประคับประคอง	รายละเอียดโดยสังเขป อสม. ออกเยี่ยมบ้านโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแก้ไข - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าอธิบายทำความเข้าใจกับผู้ร้องโดยตรง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง
๓	ติดต่อขอประวัติผู้ป่วยล่าช้า	รายละเอียดโดยสังเขป ได้รับประวัติการรักษาพยาบาลล่าช้า การแก้ไข - ค้นข้อมูลเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - โทรติดต่อผู้ร้องสอบถามความคืบหน้าของการได้รับเอกสาร สถานะ - ยุติเรื่อง

๔	แอบอ้างเป็นแพทย์ รพ.กบป.	รายละเอียดโดยสังเขป อ้างเป็นแพทย์โรงพยาบาลกุมภวาปี เพื่อหลอกให้โอนเงิน การแก้ไข - โทรสอบถามรายละเอียด ตรวจสอบฐานข้อมูล ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ ร้อง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - โทรสอบถาม และให้คำแนะนำด้านกฎหมาย สถานะ - ยุติเรื่อง
เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗		
๕	ไม่ได้รับความสะดวก จากระบบให้บริการ	รายละเอียดโดยสังเขป - โทรเข้าหมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาล หลังโอนสายด้วยระบบตอบรับ อัตโนมัติ ปลายทางไม่มีผู้รับสาย การแก้ไข - คืบข้อมูลเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง
๖	ไม่ได้รับความสะดวก ตามสมควร	รายละเอียดโดยสังเขป - พนักงานแปลใช้คำพูดไม่เหมาะสม การแก้ไข - คืบข้อมูลเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง
๗	ไม่ได้รับความสะดวก จากระบบให้บริการ	รายละเอียดโดยสังเขป - ขอย้ายเข้ารับรักษาที่ห้องพิเศษ แต่เจ้าหน้าที่ปฏิเสธ การแก้ไข - คืบข้อมูลเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง

๘	ไม่พึงพอใจต่อการรักษาพยาบาล	รายละเอียดโดยสังเขป - ให้ผู้ป่วยงดอาหารเพื่อเข้ารับการผ่าตัด แต่ห้องผ่าตัดไม่ว่าง การแก้ไข - ค้นข้อมูลเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง
เดือนธันวาคม ๒๕๖๗		
๙	ผลึกใสออกจากห้องตรวจเอกซเรย์	รายละเอียดโดยสังเขป - เจ้าหน้าที่ห้องตรวจเอกซเรย์ (บริษัทฯ เอกชน) ผลึกใสผู้ร้องออกจากห้องตรวจด้วยการใช้กริยาที่ไม่เหมาะสม การแก้ไข - ๑. รพ. มีหนังสือ ขอให้ บริษัทฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง - ๒. บริษัทฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ รพ. ทราบ การตอบสนองต่อผู้ร้อง - ๑. มีหนังสือถึงผู้ร้องแจ้งรับเรื่องไว้ดำเนินการตรวจสอบ - ๒. มีหนังสือถึงผู้ร้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข สถานะ - ยุติเรื่อง

ไตรมาส ๒ (วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ – วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘)		
เดือนมกราคม ๒๕๖๘		
๑๐	การออกไปรับรองแพทย์ล่าช้า	รายละเอียดโดยสังเขป - ผู้ร้องขอไปรับรองแพทย์ไว้ และได้รับล่าช้า ต้องติดตามหลายครั้ง การแก้ไข - ค้นข้อมูลเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง

๑๑	การใช้วาจาไม่เหมาะสม	รายละเอียดโดยสังเขป - ผู้ร้องโทรสอบถามอาการผู้ป่วยที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ได้ยินเจ้าหน้าที่พูดแทรกเข้ามาในสายทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่าตำหนิตน การแก้ไข - ให้อาสาสมัคร ตรวจสอบข้อเท็จจริง และกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผู้ป่วย การตอบสนองต่อผู้ร้อง - ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องทราบ สถานะ - ยุติเรื่อง
๑๒	ความพร้อมการให้บริการ	รายละเอียดโดยสังเขป - ผู้ร้องเขียนใบสนทนา ระบุว่า “หมอไม่อธิบาย พูดประชด และตรวจแบบส่ง ๆ” การแก้ไข - ไม่ระบุชื่อผู้ร้อง หลักฐานแวดล้อม หรือ พยานบุคคลชัดเจน จึงไม่สามารถสืบสวนความจริงได้ การตอบสนองต่อผู้ร้อง - สถานะ - ยุติเรื่อง

เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ไม่มี

เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ไม่มี

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. ในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ มีหลายหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไว้เองโดยไม่ส่งข้อมูลเพื่อรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลฐานข้อมูลของงานกฎหมาย ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนบางส่วนตกหล่นไม่นับรวมไว้ใน และไม่มีหลักฐานยืนยันว่ามีการดำเนินการแก้ไข

๑.๒ มีเรื่องร้องเรียนบางส่วนที่เป็นการร้องเรียนด้วยวาจาจากหน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนโดยตรงและไม่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ส่งผลให้ไม่ทราบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แท้จริง และไม่สามารถติดตามเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

๒. ในขั้นตอนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน พบว่าจะมีการโทรสอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเพื่อตอบรับและขอรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น แต่ไม่มีบันทึกรายละเอียดการติดต่อไว้เป็นหลักฐาน ส่งผลให้ไม่มีหลักฐานยืนยันว่ามีการดำเนินการแก้ไข

๓. ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ไม่มีการบันทึกเหตุการณ์หรือกิจกรรมไว้ในรูปแบบเอกสาร ทำให้ไม่มีหลักฐานยืนยันที่แสดงให้เห็นว่า มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างไร

๔. ในขั้นตอนการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข มีลักษณะเป็นการโทรแจ้งผลผู้ร้องโดยตรงโดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดการติดต่อกลับไว้เป็นหลักฐาน มีส่วนน้อยที่จะเป็นการตอบสนองโดยเอกสาร ส่งผลกระทบให้ขาดหลักฐานยืนยันการดำเนินการแก้ไข

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางสำหรับแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยใช้ร่วมกันเพียงระบบเดียวทั้งโรงพยาบาลฯ ที่สามารถใช้บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลการตอบสนองเรื่องร้องเรียน ข้อมูลการดำเนินการแก้ไข และบันทึกข้อมูลการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ทั้ง สามารถสรุปข้อมูลรายงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ และสามารถประมวลสรุปรายไตรมาสได้

๒. กำหนดเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงานให้ทำหน้าที่บันทึกการทำกิจกรรมหรือการตอบสนองใด ๆ ที่กระทำต่อเรื่องร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูล

๓. กำหนดผู้ควบคุมระบบฐานข้อมูล ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำกิจกรรมหรือการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๒ เพื่อติดตามความคืบหน้าและกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ทราบ

ลงชื่อ

(นายสมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

 ผู้รายงาน
(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास)
นิติกรปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลกุมภวาปี
ตาม ประกาศโรงพยาบาลกุมภวาปี
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภวาปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี	
ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี วัน/เดือน/ปี: วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ หัวข้อ: ITA MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ๑.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๑.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เชษฐพงษ์ พรหมนิواس (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิواس) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง สุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์ (นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ เชษฐพงษ์ พรหมนิواس (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิواس) วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	