

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๖	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๓	-	-	-	๓	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๒	-	๑	-	๑	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๓	-	๒	-	-	-	๑	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๓	-	๒	-	-	-	๑	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๓	-	๗	-	๔	-	๒	-



(นางชมพูนุท ทะตัน)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง	- พฤติกรรมบริการของแพทย์ไม่ เหมาะสม	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง - การลัดคิวตรวจห้อง ER - เจ้าหน้าที่บริการจุดเจาะ เลือดและพยาบาลคัด กรองเข้าทำงานช้า ควรมา ตั้งแต่ ๗ โมง - ไม่พบเจ้าหน้าที่ ให้บริการที่ห้องผ่าตัดช่วง เริ่มงานบ่าย	- ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ จะมี ผู้รับบริการจำนวนมาก ญาติ ผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุอาจจะไม่ได้ยิน เสียงเรียกขานชื่อคนไข้ตามระบบ คิว จึงให้เกิดการข้ามคิว - การบริหารจัดการอัตรากำลังทำ ไม่ได้ไม่ดี - เจ้าหน้าที่เริ่มให้บริการ ๑๓.๓๐ น. และไม่มีเจ้าหน้าที่ standby รออยู่บริเวณ counter ในช่วง ๑๓.๐๐ น.	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องเวลาเริ่มทำงานของ เจ้าหน้าที่ และการบริหารจัดการ อัตรากำลัง
๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษา ผู้ป่วย จำนวน ๑ เรื่อง - หลังจากชุดหินปูน พบ รอยแผลไหม้บริเวณมุม ปากขวา มีอาการปวดและ อ้าปากได้น้อย	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความ ระมัดระวังในการทำหัตถการ ทำ ให้ด้ามหัวชุดที่ร้อนจากการชุด หินปูนในระยะเวลาที่นานไหม้ ผิวหนังด้านนอกปาก	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. ให้การดูแลและติดตาม ผลการรักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง
๔	ข้อร้องเรียนด้านอาคาร และสถานที่ จำนวน ๔ เรื่อง - ห้องน้ำเจ้าหน้าที่ห้อง ทันตกรรมส่งกลิ่นเหม็น ออกมายังด้านนอกห้องรอ ตรวจ - ที่จอดรถผู้มารับบริการ ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ ผู้ป่วยเร่งด่วน (๒ เรื่อง) - ห้องน้ำผู้ป่วยตึกผู้ป่วยใน มีกลิ่นคาว	- ระบบการจัดการกลิ่นจากท่อ ระบายน้ำเสียไม่มีประสิทธิภาพ - เนื่องจากในช่วงนั้นมีการชุดท่อ ระบายน้ำเพื่อสร้างระบบบำบัด น้ำเสีย จึงทำให้พื้นที่จอดรถมีไม่ เพียงพอ - การก่อสร้างห้องน้ำผู้ป่วยในตึก ผู้ป่วยในไม่ได้มาตรฐาน ทำให้มี น้ำจากห้องน้ำเอ่อขึ้นมา ผู้สูงอายุ บางคนไม่ถนัดใช้สุขภัณฑ์แบบชัก โครก รวมถึงไม่มีพนักงานทำ ความสะอาดในช่วงเวรบ่าย-ดึก	๑. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา แก้ไขด้านอาคาร สถานที่ และที่จอด รถ ๒. เจ้าหน้าที่ตึกผู้ป่วยในให้ คำแนะนำผู้ป่วยเรื่องการปฏิบัติตัว ขณะ admit
๕	ข้อร้องเรียนด้านทรัพยากร จำนวน ๔ เรื่อง - ไม่มีกระบอกล้างในท้องน้ำ ผู้ป่วย OPD ชั้น ๑ - ที่ตัดกระดาษจาก เครื่องวัดน้ำหนัก ส่วนสูง	- ขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์ใน การให้บริการผู้ป่วย - เจ้าหน้าที่ไม่ได้แนะนำเรื่องการ ใช้เครื่องตัดกระดาษจากเครื่องวัด น้ำหนัก ส่วนสูง และความดัน	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานที่รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไข ๒. ติดตามผลการดำเนินการส่งซ่อม เครื่องวัดน้ำหนัก ส่วนสูง และความ ดันโลหิต

และ ความดันโลหิตหน้า ห้อง ER ชำรุด - เสื้อผ้าที่ใช้กับผู้ป่วยมี กลิ่นเหม็นอับ - ผู้ป่วยอยากให้มีเสื้อผ้า ไซส์ใหญ่ไว้บริการผู้ป่วย	โลหิตที่ถูกวิธี ทำให้อุปกรณ์ด้าน ในชำรุด - เนื่องจากมีการเปลี่ยน ผู้ประกอบการ outsource ซักฟอก ทำให้ระบบงานยังไม่เข้า ที่	๓. แจ้งหน่วยซักฟอก จ่ายกลาง จัดหาเสื้อผ้าขนาดใหญ่เพื่อให้บริการ ผู้ป่วย
--	--	---

๒.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		

๒.๓ ข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		



(นางชมพูนุท ทะตัน)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ