

**ตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส**

EB ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
องค์ประกอบด้านหลักฐานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
๑	มีบันทึกข้อความที่ผู้บริการลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒	มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๖ เดือนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑) รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗) ๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓	แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงาน

**สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการรักษายาบาล ปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗**

.....

๑. จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด	๓	ครั้ง
๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์		
๒.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ย	๑	ครั้ง
๒.๒ ร้องเรียน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	๒	ครั้ง
๓. ประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์		
๓.๑ สมรรถนะ	๑	ครั้ง
๓.๒ การให้บริการ/พฤติกรรมบริการ	๐	ครั้ง
๓.๓ ระบบบริการ	๒	ครั้ง

สรุปการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเยียวยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗


ลำดับ	วันที่	หน่วยงาน	ประวัติการ รักษาพยาบาล	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ	หมายเหตุ
๑	๓๖ ตุลาคม ๒๕๖๖	LR	Case Gapm NL วันที่ ๓๒ กันยายน ๒๕๖๖ หลัง จำหน่าย พบว่ามีก้อน ที่ ช่องคลอด ๑ ซีน วิเคราะห์สาเหตุ/ปัญหา 1. ซาดการ ทวนสอบซ้ำ 2. ไม่ได้ตรวจ 7 วันหลัง คลอดตามมาตรฐาน	1. นัดตรวจ 7 วันหลัง คลอดที่ห้องคลอดแทน รพ. สต. 2. นับก้อนทุกครั้งทั้งเข็บ แผล หรือทำตัดการ 3. ปรับระบบโดยการติด ป้ายเตือน "ตรวจภายใน ทุกครั้งหลัง เข็บแผล" 4. การทวนสอบซ้ำ โดยผู้ อาวุโสกว่า (Senior) ในแค ตเวร	- ช่องทางการ ร้องเรียน : ผู้ป่วย ตรวจ รพ.สต. ประสานมา รพ. - ความเสี่ยงระดับ E - ทีมผู้บริหารเยี่ยม บ้าน และติดตามทาง โทรศัพท์ ** ยื่น ม. ๔๓ คณะกรรมการ เยียวยาจังหวัด พิจารณาแล้วให้เงิน ช่วยเหลือ ๘๐,๐๐๐ บาท
๒	๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗		Case Gapo DIFU ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เจ็บ ครรภ์ Interval มากกว่า ๕ นาที ตรวจภายในปาก มดลูกไม่เปิด จึงจำหน่าย กลับบ้าน ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ รับใหม่ พังเสียงทารกใน ครรภ์ไม่ได้ แพทย์เวร ปรึกษาสูติแพทย์ ให้คลอด ต่อที่ รพ. หลังรอคลอด นาน เกิน ๓ ชั่วโมง ปากมดลูก ยังไม่เปิดไม่หมด ซึ่งเป็นข้อ บ่งชี้การส่งต่อ จึงปรึกษา สูติแพทย์อีกครั้ง ให้ส่งต่อ รพ.แม่ข่าย วิเคราะห์สาเหตุ/ปัญหา ๓. ระบบการรับผู้ป่วย คลอดเป็นผู้ป่วยในและ	โรงพยาบาลได้กำหนดแนว ปฏิบัติในการจับไข่อุด ดังนี้ ๓. ผู้รับบริการมานอกเวลา ราชการให้ Admit ทุกราย อย่างน้อย ๘ ชั่วโมง และ ประเมินสภาพทารกในครรภ์ โดยการทำ NST อย่างน้อย ๒๐ นาที พิมพ์ผลการตรวจ และรายงานแพทย์เวรทุก ราย ๒. กรณีผู้ป่วยมีเสียงไม่ฮอ รโรงพยาบาล ให้ผู้ป่วยและ ญาติเซ็นใน Inform consent ทุกราย นัด NST วันถัดไปและขอเบอร์ติดต่อ ๓. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้อง อธิบาย ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานทุกครั้งก่อนให้ การพยาบาล และผลจาก	- ช่องทางการ ร้องเรียน : โพสต์ FB - การติดตามหลังเกิด เหตุการณ์ ๑. ทีมผู้บริหารเยี่ยม ผู้ป่วยที่ โรงพยาบาล สงขลาพร้อมมอบ ตะกร้าและเข้าพัก ห้องพิเศษ ๒. ทีมใกล้เคียงพร้อม ด้วยผู้นำชุมชน เยี่ยม บ้านผู้ป่วย ๓. ทีมโรงพยาบาล ร่วมทำบุญ ๗ วัน ๔. นัดผู้ป่วยประเมิน สภาพจิตใจ มีการนัด ผู้ป่วยเพื่อติดตาม อย่างต่อเนื่อง ** ยื่น ม. ๔๓ คณะกรรมการ


ลำดับ	วันที่	หน่วยงาน	ประวัติการ รักษาพยาบาล	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ	หมายเหตุ
			แนวทางการให้คำแนะนำแก่ผู้คลอดก่อนกำหนดออกจากโรงพยาบาล ๒. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ	การให้การพยาบาลแก่ผู้คลอดและญาติทราบ สื่อสารให้ผู้คลอดและญาติมีความเข้าใจและตอบคำถามกรณีมีข้อสงสัยทุกครั้ง ๔. พัฒนาระบบการติดตามโดยมีเจ้าหน้าที่ติดตามผู้รับบริการฝากครรภ์ที่ติดนัดทุกราย ๕. เพิ่มช่องทางติดต่อ กรณีที่ผู้รับบริการมีข้อสงสัยเพิ่มเติม โดยประสานงานคอมพิวเตอร์เพื่อสร้างLine OA สำหรับสื่อสาร และตอบข้อซักถามกับผู้รับบริการ ๖. ประสานทีมที่เกี่ยวข้องในการจัดอบรม ได้แก่ ๖.๑ ทีม MCH ประชุมวิชาการเรื่องภาวะแทรกซ้อนทางสูติศาสตร์ การประเมินหญิงตั้งครรภ์ การดูแลระยะรอคลอด ระยะคลอด และระยะหลังคลอด เป็นต้น ๖.๒ ทีม HR อบรม เรื่องพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น	เยี่ยมยาจังหวัดรพผล พิจารณา
๓.	๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ER	Case MCA ชายไทย No U/D ไม่ทราบประวัติ สารเสพติด/แอลกอฮอล์ ประสบอุบัติเหตุขีบรถ มอเตอร์ไซด์ชนมอเตอร์ ไซด์ คู่กรณีเรียกกู้ภัย นำส่งโรงพยาบาลขณะ ผู้ป่วยไม่สามารถเล่า	๓. ทบทวน CFG การดูแล ผู้ป่วย Mild head injury และ CT brain - Case Accident สงสัย Head Injury กรณี GCS ไม่เต็ม มีการใช้สารเสพติด/ เมาแอลกอฮอล์ ให้ Refer for CT หรือ Admit สังกัด อาการอย่างน้อย ๒๔ ชม.	- ช่องทางการ ร้องเรียน : โพสต์ FB - การติดตามหลังเกิด เหตุการณ์ ทีมโมบิล์ เก็ยข้อมูล สามารถ ยุติเรื่องได้

ลำดับ	วันที่	หน่วยงาน	ประวัติการ รักษาพยาบาล	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ	หมายเหตุ
			เหตุการณ์ได้ ซ้อมมือชาลิต รูป GCS ไม่เต็ม จำหน่าย กลับบ้าน ผู้ป่วยกลับมาก รักษาซ้ำ ญาติให้ประวัติว่า หลังกลับไปบ้าน ผู้ป่วยซึม ลง ส่งต่อโรงพยาบาลแม่ ข่าย วิเคราะห์สาเหตุ/ปัญหา - ไม่ได้รับการดูแลตาม แนวทางที่วางไว้ กรณี case อุบัติเหตุ GCS น้อยกว่า ๑๕ คะแนน และ สงสัยว่าเมาสุรา ควร Refer เพื่อ CT scan และ หากผล CT ปกติ ควรให้ นอนโรงพยาบาล เพื่อ สังเกตอาการ	- กรณี D/C ผู้ป่วยต้องมี อาการครบทุกข้อดังนี้ : Asymptomatic, GCS ๑๕, No headache, อายุไม่น้อย กว่า ๖๐ ปี และนัด Follow up เข้าวันถัดไป พร้อมให้ใบคำแนะนำอาการ ที่ต้องรีบมาโรงพยาบาล ทันที พร้อมเบอร์โทรฉุกเฉิน และให้ผู้ป่วยหรือญาติเซ็น รับทราบทุกราย ๒. Case Accident สงสัย เมาสุรา ให้เซ็นยินยอม เพื่อ ตรวจ Blood Alcohol ทุก ราย กรณีไม่ยินยอมตรวจ Blood Alcohol ให้เซ็น ปฏิเสธการตรวจ Blood Alcohol ทุกราย ๓. ลงบันทึกใบรูปสภาพตรวจ บาดแผล และ Scan เข้า ระบบทุก Case	


เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค.๖๖ - ๓๑ มี.ค.๖๗) มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ ภายในโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง แต่ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

  
(นางประสพพิณท์ พรหมสิน) ผู้สุปรายงาน  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

  
(นายชัยวุฒิ สุขสมานวงศ์)  
ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- รับทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

  
(นายพิมิต พิมเหม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลจະนะ

ที่ สจ ..... วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจະนะ

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ปรับปรุงคู่มือการดำเนินงานการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจະนะ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ดังนั้นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จึงขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจະนะ (<http://www.chanahospital.go.th/>) เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ลงชื่อ

(นายชัยวุฒิ สุขสมามวงศ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.chanahospital.go.th/> หรือสื่ออื่น ๆ ของหน่วยงานได้

ลงชื่อ

โกวิท ใจม

(น.ส.โกวิท ใจม)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

ผลการพิจารณา

อนุญาต

ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

ลงชื่อ

(นายหนัด ทิมเทม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจະนะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจนะ จังหวัดสงขลา

ตามประกาศโรงพยาบาลจนะ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</b>	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ: <ol style="list-style-type: none"><li>คู่มือการดำเนินงานการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ฉบับปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๗</li><li>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๗</li><li>รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจนะ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗)</li></ol>	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) <ol style="list-style-type: none"><li>คู่มือการดำเนินงานการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ฉบับปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๗</li><li>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๗</li><li>รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจนะ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗)</li></ol>	
Link ภายนอก: ไม่มี	
หมายเหตุ: .....	
.....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b> นายชัชวาล สุขสมานวงศ์ (นายชัชวาล สุขสมานวงศ์) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b> นายทวี หีมเกษม (นายทวี หีมเกษม) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b> น.ส.ไศภีย์ โพธิ์เราะ (น.ส.ไศภีย์ โพธิ์เราะ) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	