



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพัทลุง งานนิติการและตรวจสอบภายใน โทร ๐-๗๕๖๐-๙๕๐๐ ต่อ ๗๕๐๐

ที่ พท ๐๐๓๒.๒๒๔/

วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

เรื่องเดิม

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ กำหนดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติข้อร้องเรียน นั้น

ข้อพิจารณา

งานนิติการและตรวจสอบภายใน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตลอดถึงอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพัทลุง ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดังนี้

๑. ลงนามรับทราบการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตลอดถึงอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕
๒. อนุญาตให้นำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตลอดถึงอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ เผยแพร่ข้อมูล เผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

(นายจักกษณ์ขจร บุญมา)

หัวหน้างานนิติการและตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อพิจารณาอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นางสำลี ด้วงเกต)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายจรุง บุญกาญจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

อุบัติเหตุการรั่วไหลของสารเคมี 2565 (ต.ค.64-ม.ค.65)

ลำดับ	รายการความเสียหายทั่วไป	A	B	C	D	E	F	G	H	I	1	2	3	4	5	รวม
1	การบันทึกเวชระเบียนและหลักฐานการรักษาพยาบาล	19	35	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
2	ความเสียหายระบบข้อมูลและสารสนเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	18	3	0	0	66
3	สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงาน	30	7	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
4	ความเสียหายด้านโครงสร้าง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	14	2	1	0	44
5	อันตรายในการปฏิบัติงานด้านกายภาพ ชีวภาพ รังสี และเคมี	19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
6	ความเสียหายด้านกายภาพ	4	3	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
7	การควบคุมติดตามการปฏิบัติงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	1	0	0	10
7	การติดต่อขอจากการทำงาน	3	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
8	ความเสียหายระบบปฏิบัติการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4
9	ความเสียหายด้านชีวอนามัย	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	เกิดความรุนแรงในสถานที่ให้บริการ	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	ความเสียหายด้านความปลอดภัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2


(นางสาวเมธิร์ เสือนิล)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ปฏิบัติการความเสียหายด้านคลินิก ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.64-ม.ค.65)

ลำดับ	รายการความเสียหายด้านคลินิก	A	B	C	D	E	F	G	H	I	1	2	3	4	5	รวม
1	ความคลาดเคลื่อนทางยา	20	535	148	19	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	725
2	การสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลการรักษา	75	164	102	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	350
3	ความผิดพลาดในการวินิจฉัยโรค	25	125	107	55	27	5	0	0	1	0	0	0	0	0	345
4	การระบุตัวผู้ป่วย	26	140	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183
5	ความบกพร่องในหัตถ์ฉุกเฉิน	28	3	21	62	12	2	0	2	1	0	0	0	0	0	131
6	ความถูกต้องของสิ่งส่งตรวจและการรายงานผลทางห้องปฏิบัติการ	30	61	28	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127
7	อาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา	13	67	9	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	105
8	ความปลอดภัยในห้องผ่าตัด	61	20	11	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	100
9	การติดเชื้อต่อยา	1	1	3	21	42	4	0	0	0	0	0	0	0	0	72
10	การเกิดภาวะแทรกซ้อนที่ผู้ป่วยป้องกันได้	3	1	19	20	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62

ks ksk

(นางสาวเมธิรี เสือนิล)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการและมาตรฐาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๐
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : รายงานผลการร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติข้อร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายจักกษณ์ขจร บุญมา)

หัวหน้างานนิติการและตรวจสอบภายใน

(นางลำลี ด้วงเกตุ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายจรงค์ บุญกาญจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



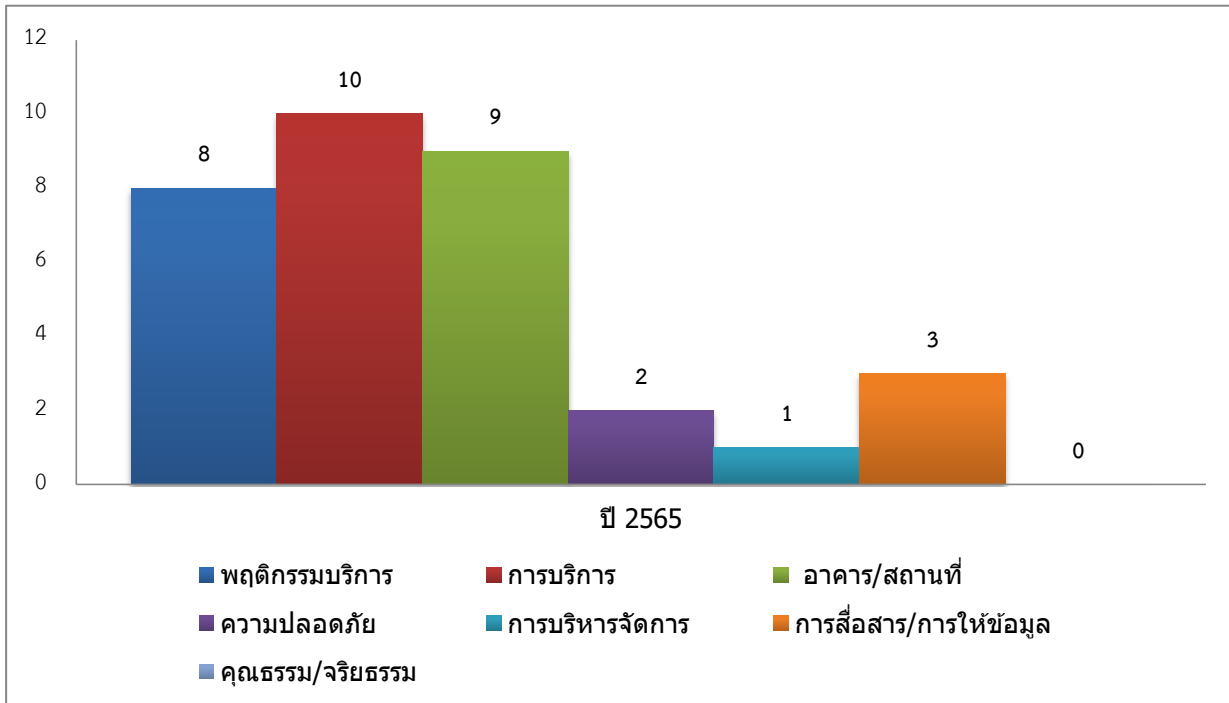
(นางสาวพัชรา คำเกลี้ยง)

นิติกร

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปี 2565

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ปี 2565	8	10	9	2	1	3	0



ข้อมูล ณ ต.ค. 64 - พ.ค. 65

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2565 แบ่งตามประเภทข้อร้อง

ประเภทข้อร้อง	เลขที่ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. พฤติกรรมบริการ	3/2565,8/2565,11/2565,13- 14/2565,18/2565,21-22/2565	8	27.58
2. การบริการ	1/2565, 4-6/2565,9/2565,16- 17/2565,20/2565,23-24/2565	10	34.48
3. อาคาร/สถานที่	2/2565,12/2565,15/2565,19/2565,25-29/2565	9	31.03
4. ความปลอดภัย	10/2565	2	6.89
5. การบริหารจัดการ	17/2565	1	3.44
6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	7/2565,13/2565,24/2565	3	10.34
7. คุณธรรม/จริยธรรม		0	-

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- มีการตั้งเตือนและติดตามการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมบริการรายบุคคล
- จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น
- ในการประชุมประจำเดือนต้องมีการทบทวนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

2. การบริการ

- กล่าวตั้งเตือนและให้พยาบาลหัวหน้าเวรเฝ้าระวังและประเมินปัญหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- รายงานหัวหน้าหน่วยงาน กรณีเหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการที่นำมาสู่การ
- กรณีเกิดความล่าช้า ต้องแจ้งแก่ผู้รับบริการ เพื่อทราบและเข้าใจ
- พัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การแต่งกาย (เสื้อผ้า-หน้าผม) ต้องดูดีเหมาะสมต่อการให้บริการ

3.อาคาร/สถานที่

- รายงานเรื่องปรับปรุงสถานที่ให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบและให้ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ปรับปรุงอาคารสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและบริเวณอื่นๆที่เห็นสมควรปรับปรุง เช่น ปรับปรุงห้องน้ำใหม่ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย1 และที่จอดรถจักรยานยนต์ของโรงพยาบาลเพิ่ม
- จัดพื้นที่สำหรับผู้เฝ้าไข้รับประทานอาหาร
- อบรมพนักงานทำความสะอาด

4. ความปลอดภัย

- ออกนโยบายเรื่องการปฏิบัติของผู้รับบริการและการเยี่ยมผู้ป่วยตามมติคณะกรรมการ EOC และติดประกาศตามหอผู้ป่วย
- ให้ข้อมูลแนวทางเรื่องระวังของใช้สูญหาย

5. การบริหารจัดการ

- เพิ่มจำนวนอัตราเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ขาดไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

- จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและขั้นตอนต่างๆในการเข้ารับบริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- หากการเจรจามีปัญหาระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่คนเดิม ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดผลกระทบ
- ประชาสัมพันธ์ทุกวันให้ผู้รับบริการ ทราบถึงระบบนัดออนไลน์ที่มีการประกันเวลารอตรวจ 30 นาที
- การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ขณะปฏิบัติงานต่อหน้าผู้รับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย
- เก็บข้อมูลผู้รับบริการที่เข้าระบบนัดออนไลน์และสรุปในที่ประชุมปัญหาที่พบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแนวทางต่อไป

7. คุณธรรม/จริยธรรม

-