
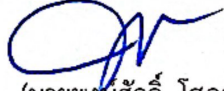



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลลำปาง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน: ฐานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลำปาง วัน/เดือน/ปี: ๕ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)	
Linkภายนอก:	
หมายเหตุ:	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางขวัญจิรา สวรรณยานุกิจ) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายพงษ์ศักดิ์ โสภณ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำปาง วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางขวัญจิรา สวรรณยานุกิจ) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

เลขที่ NCR	หน่วยงานที่เกิดเหตุ/รายงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไขและการดำเนินการ
<p>๖๕๐๔- F๖๓๗๓๔ ๘ เมษายน ๒๕๖๕ ๐๙:๓๗ น.</p>	<p><u>กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน</u> ได้รับร้องเรียนทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น. จากคุณจริญญา (๐๙๗-๙๒๙๖๙๙๔) เรื่อง พฤติกรรมบริการของพยาบาล ตะคอกใส่ญาติซื้อคุณบุญธรรม ณะกู ผู้รับบริการ เนื่องจากได้จองฉีดวัคซีน Pizer วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เจ้าหน้าที่นัดให้มาฉีดวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เมื่อมาฉีดตามนัด พยาบาลแจ้งว่าไม่มีคิวที่จองไว้ และพอโทรศัพท์สอบถาม ระหว่างที่ผู้รับบริการโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ ได้กดปุ่มปิดเสียง โดยไม่ได้วางสาย ไม่สนใจผู้โทรประมาณ ๕ นาที</p>	<p>กลุ่มงานเวชกรรมสังคม/ ศสม.ม่อนกระทิง</p>	<p>อยู่ในระหว่างการดำเนินการ</p>
<p>๖๕๐๔- F๖๓๘๗๔ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๕ ๐๘:๔๕</p>	<p><u>กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน</u> ประเด็น อุบัติการณ์ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน เมื่อวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการไปร้องเรียนผ่านข่าวเช้าโทรทัศน์ช่อง ONE ว่า รพ.โรงพยาบาลลำปางตั้งกรวยเรียกเก็บค่าจอดรถ ๙๐ บาท</p>	<p>ฝ่ายบริหารทั่วไป/งานภูมิทัศน์และความปลอดภัย รักษาความปลอดภัย</p>	<p>เนื่องจากเจ้าหน้าที่รพ. เป็นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตลำปาง จึงให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ให้ผศ.ล.ป. สั่งให้พนักงานรักษาความปลอดภัยผู้กระทำผิดออกจากพื้นที่ และจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานแทน และดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องการกระทำผิดดังกล่าว รายงานให้โรงพยาบาลลำปางทราบ ๒. ผศ.ล.ป. เป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด แก่ผู้เสียหาย และดำเนินการชี้แจงต่อสื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ๓. มอบหมายให้หัวหน้างานรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลลำปาง ดำเนินการจัดทำป้ายแสดงไว้ ณ จุดห้ามจอดให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ชัดเจน

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

เลขที่ NCR	หน่วยงานที่เกิดเหตุ/รายงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไขและการดำเนินการ
จากตู้ความคิดเห็น รพ. ลำปาง	จากตู้ความคิดเห็น รพ. ลำปาง ข้อปรับปรุง วันที่ ๑๔ เมษายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐-๑๓.๓๐ น. นพ.พงศ์พัฒน์ ไม่ควรตะคอกหรือเสียงดังกับผู้ป่วย เพราะเขาอาจเป็นโรคอันไซเมอร์ ฟังแล้วไม่สุขภาพเลย ควรพูดจาสุภาพกับผู้ป่วย เขียนโดย คุณเกรียงไกร ตีลภวัฒน์ทัย ที่อยู่ ๑๕๘ ถนนเจริญประเทศ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐ เบอร์โทร ๐๘๔๖๑๗๒๔๔๒ ๒. พยาบาลมีความบกพร่อง วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๕ เวลา ๒๐.๕๖ น. เขียนโดย ด.ช. ศุภชัย อ้วนสูง ๕๙/๒ หมู่ ๗ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เบอร์โทร ๐๖๑๖๑๕๕๐๓๖		
๖๕๐๖- F๕๔๗๗๙ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ ๐๙:๒๖ น.	<u>กลุ่มงานอายุรกรรม</u> ญาติไม่พึงพอใจในบริการ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๗.๕๐ น. ผู้ป่วยชาย HN ๐๕๘๑๑๓๒ DX UGIH ญาติเดินมาบอกหัวหน้าเวรไม่พึงพอใจพยาบาลในเวร กับการวัดความดันโลหิต และพฤติกรรมบริการ	- กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู - กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา - งานกายภาพบำบัด	อยู่ในระหว่างการดำเนินการ
๖๕๐๗- F๙๕๐๐๗ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ๑๕:๑๒ น.	กลุ่มงานอายุรกรรม/งานบริการห้องตรวจอายุรกรรม ประเด็นความเสี่ยงคือ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๒๙ น. HN ๐๙๓๓๐๒๘ อายุ ๗๑ ปี case inactive carrier HBV ผู้ป่วยมาตามนัดไม่มีญาติได้ไปร้องเรียนหน้าห้องผู้อำนวยการรพ.ลำปาง ผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าหุ้ไม่ค่อยได้ยิน ให้พูดเสียงดังหน่อย ดังนั้นพยาบาลจึงใช้เสียงดังกว่าปกติ แต่ไม่ได้แสดงกิริยาไม่เหมาะสม แต่ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ การพยาบาลผู้ป่วยนอกพอใจ จึงได้อธิบายให้ผู้ป่วยรับฟังและกล่าวคำขอโทษ และรายงานหัวหน้าทีมทราบ	กลุ่มงานอายุรกรรม/ งานบริการห้องตรวจ	๑. ทบทวนแนวทางปฏิบัติงาน เน้นเรื่องการประชาสัมพันธ์ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ไม่ สื่อสารขั้นตอนการบริการแก่อายุรกรรมที่เหมาะสม ๒. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการให้บริการผู้สูงวัย เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารและพฤติกรรมไม่เหมาะสม ๓. บันทึกข้อความรายงานประวัติ สอบถามพยาบาลผู้ซักประวัติ รายงานเหตุการณ์เสนอรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

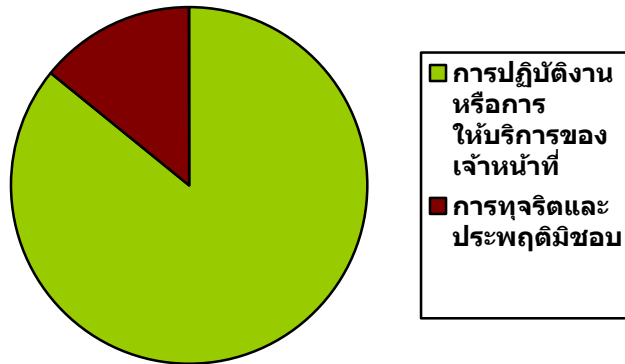
	<p><u>วิเคราะห์สาเหตุปัญหา</u></p> <p>๑. ผู้รับบริการสูงอายุและมีปัญหาเรื่องการได้ยินไม่มีญาตินำส่ง ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร</p> <p>๒. ขาดการชี้แจงขั้นตอนการบริการและการประสานงานระหว่างจุดรับบัตรนัดและจุดซักประวัติ ซึ่งตามแนวทางปฏิบัติงานของห้องตรวจมีการชี้แจงขั้นตอนการบริการเป็นระยะๆ</p> <p>๓. จุดซักประวัติมีฉากกั้นเป็นแผ่นใสอะคริลิก มีความหนาทึบ เป็นตัวกั้นทิศทางเสียง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เสียงดังกว่าปกติ บางครั้งจึงเหมือนกับการพูดตะคอกใส่ผู้รับบริการ</p> <p>๔. ผู้รับบริการจำนวนมาก ยอดนัด ๓๐๕ คนมีพยาบาลซักประวัติ ๓ คน แพทย์ออกตรวจ ๑๐ คน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเร่งรีบ และผู้รับบริการมีระยะการรอคอยนาน ทำให้เกิดภาวะเครียด</p> <p><u>แนวทางการแก้ไข</u></p> <p>๑. รายงานหัวหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อลด calm down และจัดเป็นผู้ป่วยเร่งด่วน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยนาน</p> <p>๒. บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์เสนอรองผู้อำนวยการรพ.ฝ่ายการพยาบาล ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก</p> <p>๓. สำหรับเจ้าหน้าที่ได้มีการชี้แจงตักเตือน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงวัย เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารและพฤติกรรมบริการและ ทำบันทึกรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>๔. รายงาน NCR ตามระบบ</p>		
<p>เดือนสิงหาคม ไม่มี NCR ร้องเรียน CRM ด้านพฤติกรรมบริการ</p>			

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

ประเด็น	รายละเอียด	การดำเนินการ
๑. ความเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง	-	-
๒. การกระทำผิดวินัย/อาญา	๒๑ เมษายน ๒๕๖๕ พนักงานบริการทั่วไป ตำแหน่งพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเปลห้องผ่าตัด งานกลุ่มงานการ พยาบาล กรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิด กฎหมายอาญาฐานล่วงละเมิดทางเพศ ผู้ป่วยรายหนึ่ง ขณะพาผู้ป่วยไปส่งยัง หอพักผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานการสอบข้อเท็จจริงแล้ว

สรุปผลการดำเนินการพบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

จำนวนทั้งสิ้น ๗ เรื่อง พบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้



๓. ปัญหาอุปสรรค

ปัจจุบันพบว่าประชาชนได้ใช้พื้นที่ Social Media หรือสื่อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง และไม่สามารถยุติเรื่องได้ในเวลาอันสมควร

๔. แนวทางแก้ไข

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนควรแจ้งให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ ควรรีบเจรจา ไกล่เกลี่ย หรือให้ข้อมูล เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ ควรมีการประชุมวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อปรับปรุงทบทวนระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๓ มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนในทุกๆช่องทาง เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและเหตุการณ์และติดตามการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ