

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลลำปาง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลำปาง

วัน/เดือน/ปี: ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางขวัญจิรา สวรรณยานุกิจ)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายพงษ์ศักดิ์ โสภณ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำปาง

วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางขวัญจิรา สวรรณยานุกิจ)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

เลขที่ NCR	หน่วยงานที่เกิดเหตุ/รายงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไขและการดำเนินการ
6511-F5094 21 ต.ค. 65 เวลา 16.50 น. ด้าน พฤติกรรม บริการ และ ด้าน ระบบงาน	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ห้องฉีดยา ทำแผล และ <u>Treatment</u> ผู้รับบริการ HN 0114129 มารับบริการฉีด RV กระตุ้นเข็ม 2 วันที่ 20 พ.ย.65 เวลา 10.55 น. รอฉีดยานาน เนื่องจากแพทย์ยังไม่ได้ สั่งยา จึงต่อว่าเจ้าหน้าที่ในเวร เจ้าหน้าที่ จึงบอกให้ไปรับบริการที่ รพ.อื่นแทน	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ห้องฉีดยาทำแผล และTreatment	<u>แก้ไข</u> - พยาบาลหัวหน้าเวรและ พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ ได้ออกมาขอโทษผู้รับบริการราย นี้ 1. ตามขั้นตอนการฉีดวัคซีน ต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่จะต้องนำใบ นัดฉีดยาไปให้แพทย์ที่ห้องตรวจ นอกเวลาสั่งยาวัคซีนก่อน จากนั้นจึงให้ผู้รับบริการนำไปเบิก ยาที่ห้องยานอกเวลาพร้อมกับ ชำระเงิน จากการตรวจสอบ ข้อมูลพบว่าผู้รับบริการมา เวลา 10.55 น. และได้ฉีดยา เวลา 12.00 น. ตามขั้นตอนการรับ บริการใช้เวลารวม 1.05 ชม. 2. หัวหน้าห้องฉีดยา/ทำแผลได้ ตักเตือนเรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในเวร เพื่อไม่ให้ เกิดข้อร้องเรียนอีก - หัวหน้าห้องฉีดยา/ทำแผลได้ ตักเตือนเรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในเวรเพื่อไม่ให้ เกิดข้อร้องเรียนอีก

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือน ตุลาคม 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
2 ต.ค. 65	หน่วยบริการของ รพ.ลำปาง ควรมีป้ายบอกว่าอาคารผู้ป่วยนอกปิดหรือเปิด ทำให้ผู้ป่วยเดินตากฝนไปเจอะเลือด	คุณบงกช ปิงเมือง ที่อยู่ : 336/3 หมู่ ถนนพหลโยธิน ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทร : 0935354915	
7 ต.ค. 65	อยากให้ให้มีเครื่องถ่ายเอกสารในโรงพยาบาล คนพิการกับคนแก่ลำบากในการถ่ายเอกสารใน ทุกๆ ครั้ง	นายนิธิโรจน์ ธนภณไชยสานต์ ที่อยู่ : 75 หมู่ 5 ตำบลน้ำโจ้ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150 โทร : 0848045695	
9 ต.ค. 65	ร.ภ. บริเวณจุดลานจอดรถด้านหน้า โรงพยาบาลลำปาง มี 3 คน - เจ้าหน้าที่ไม่ดูหรือมองเวลารถ เข้า-ออก - เจ้าหน้าที่ซักสีหน้าและพูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ พอใจ - เจ้าหน้าที่ใช้โทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่	คุณอัจฉราภัสร์ จันทร์ยอด ที่อยู่ : 104 หมู่ 6 ตำบลใหม่ พัฒนา อำเภอเกาะคา จังหวัด ลำปาง 52130 โทร : 0937799845	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนตุลาคม 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
6 ต.ค. 65	ผู้ป่วยไปตรวจเชื้อโควิด กับเจ้าหน้าที่ที่จุดตรวจ โควิดพูดจาไม่ไพเราะและดูถูกผู้อื่น	-	
28 ต.ค. 65	รถยนต์ของเจ้าหน้าที่จอดในช่องจอดของผู้มารับ บริการ ผู้มารับบริการไม่มีที่จอดรถ	-	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนพฤศจิกายน 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
2 พ.ย. 65 เวลา 12.10 น.	ควรปรับปรุงในการเข้าใช้บริการ ห้องตรวจ หู คอ จมูก	-	
23 พ.ย. 65	ห้องรับยาเบอร์ 5 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

รายงาน NCR ด้านพฤติกรรมบริการ เดือน ธันวาคม 2565
- ไม่มี -

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

- เดือนมกราคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
12 ม.ค. 66 และ 16 ม.ค. 66 เวลา 08.00 น.	ห้องทำแผลฉีดยาชั้น 3 เด็กอายุ 3 ขวบ มาฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ยื่นใบนัดรอตั้งแต่ 07.00 น. จนถึง 10.00 น. ยังไม่ได้ฉีด เจ้าหน้าที่แจ้งว่าต้องรอหมอส่งยา ทำให้คนไข้ ขาดเรียนทั้งวัน	คุณวรรณยุพา ว่างน้อยกุล ที่อยู่: 227/1 ถนนจามเทวี ตำบลเวียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทร: 0654386991	
24 ม.ค. 66 เวลา 13.00 น.	พยาบาลห้องตรวจ 4 โต๊ะที่ 13 ชั้น 2 อาคาร ผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายละเอียดคนไข้	คุณธนภรณ์ กันทะจัน ที่อยู่: 50/3 ถนนชูปเปอร์ ไฮเวย์ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทร: 0871750797	

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

- บัตรสนเท่ห์ เดือนมกราคม 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
6 ม.ค. 66 เวลา 10.30 น.	ในโรงพยาบาลไม่มีที่ถ่ายเอกสาร	-	
	ควรแก้ไขปรับปรุง พยาบาลให้ใช้วาจาและ อารมณ์เหมาะสมกับคนไข้	-	
	ถึงหัวหน้าแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ขอให้ ความสำคัญกับการแจ้งเลื่อนนัดคนไข้ ขอให้ ยกเลิกการแจ้งผ่านไปรษณีย์ ขอให้ใช้วิธีการส่ง ข้อความแจ้งการเลื่อนนัดผ่าน SMS หรือใช้วิธี โทรศัพท์ตามที่เบอร์คนไข้ให้ไว้	-	
6 ม.ค. 66	ข้อปรับปรุง รปภ. หน้าตึกสิทธิเกษมควร ปรับปรุงคำพูด	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือนกุมภาพันธ์ 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
24 ก.พ. 66 เวลา 13.30 น.	ห้องรับอุปกรณ์กายบำบัด เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี กับคนไข้ เปรียบเทียบคนไข้ และสอนวิธีใช้ เครื่องมือให้คนไข้ไม่พูดดี ๆ	คุณกรรณิการ์ ใจอินทร์ ที่อยู่ : ตำบลต้นธงชัย อำเภอ เมือง จังหวัดลำปาง 52100 โทร : 0651206195	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนกุมภาพันธ์ 2566

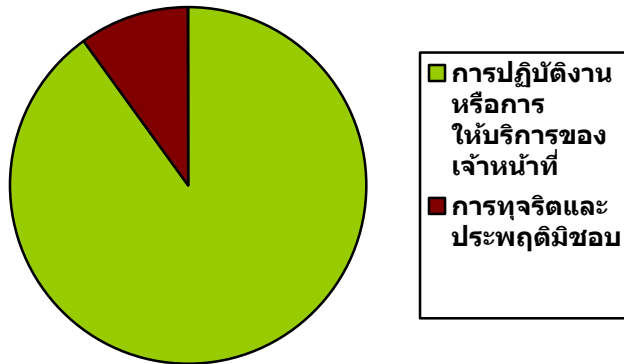
ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
	1. คนไข้สอบถามพยาบาล แต่พยาบาลตะคอก พูดไม่ดีใส่คนไข้ 2. ห้องอัลตราซาวด์ เจ้าหน้าที่มีกิริยาไม่สุภาพ ต่อคนไข้ 3. โต๊ะทานข้าวด้านนอก NICU สกปรกมาก 4. ควรปรับปรุงบ้านพักแพทย์ที่ 9	-	
28 ก.พ. 66 เวลา 16.50 น.	พนักงานหรือผู้ให้บริการกำลังรับประทาน อาหารที่เคาน์เตอร์ ห้องทะเบียน ผู้รับบริการ รู้สึกแย่มากเพราะถูกปฏิเสธ ให้รอก่อน	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

ประเด็น	รายละเอียด	การดำเนินการ
1. ความเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง	<p><u>13 มกราคม 2566</u> ผู้ร้องเรียนแจ้งว่ามีพยาบาล หอผู้ป่วย ทางเดินปัสสาวะ ได้สืบค้นข้อมูลประวัติ การรักษาในโรงพยาบาล แล้วนำข้อมูล ไปบอกต่อ</p> <p><u>20 มีนาคม 2566</u> เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง ทำการ สืบค้นข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องและ เผยแพร่ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต</p>	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานการสอบข้อเท็จจริงแล้ว
2. การกระทำผิดวินัย/อาญา	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-

สรุปผลการดำเนินการพบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

จำนวนทั้งสิ้น 22 เรื่อง พบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90 และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10 ปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้



3. ปัญหาอุปสรรค

ปัจจุบันพบว่าประชาชนได้ใช้พื้นที่ Social Media หรือสื่อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง และไม่สามารถยุติเรื่องได้ในเวลาอันสมควร

4. แนวทางแก้ไข

4.1 เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนควรแจ้งให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ ควรรับเจรจา ใกล้เคียงหรือให้ข้อมูล เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

4.2 ควรมีการประชุมวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อปรับปรุงทบทวนระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

4.3 มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนในทุกๆช่องทาง เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและเหตุการณ์และติดตามการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ