



คำสั่ง โรงพยาบาลบัวลาย

ที่ ๑๐ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้กำหนดให้หน่วยบริการประจำ หน่วยบริการรับส่งต่อ ที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทุกแห่ง มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิ เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน และเพื่อสร้างแรงจูงใจให้หน่วยบริการมีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและจัดบริการที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงขอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยบริการ ดังนี้

| | | |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|
| ๑. นางประภัสสร คณะรัฐ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบัวลาย | ประธาน |
| ๒. นายแพทย์ธนาทร เจือจาน | นายแพทย์ปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๓. นางกวิศรา บุญสิงห์ศรี | เภสัชกรชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวกัญญมน บุญเหลือ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวทิตยา ใจบุญนอก | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | เลขานุการ |
| ๖. นางสาวพัชร์เพ็ญ โรจนทงศ์ | นักวิชาการสาธารณสุข | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้ผู้รับผิดชอบที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ
๒. ตรวจสอบข้อมูลผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. สรุปประเด็นปัญหาและนำเสนอคณะกรรมการใกล้เคียง
๔. มีการรับและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙

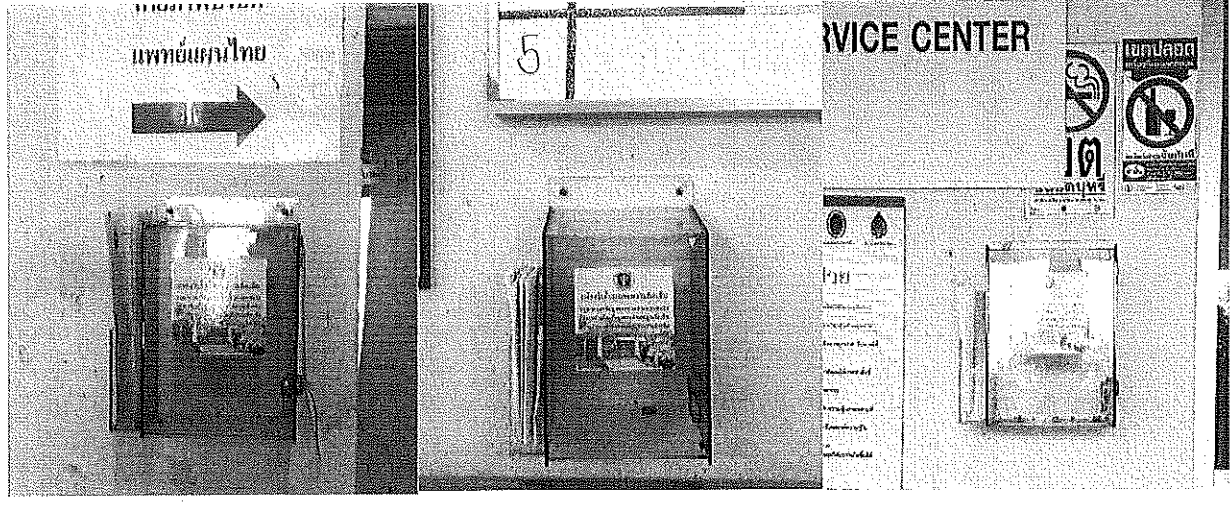
(นางประภัสสร คณะรัฐ)

เภสัชกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

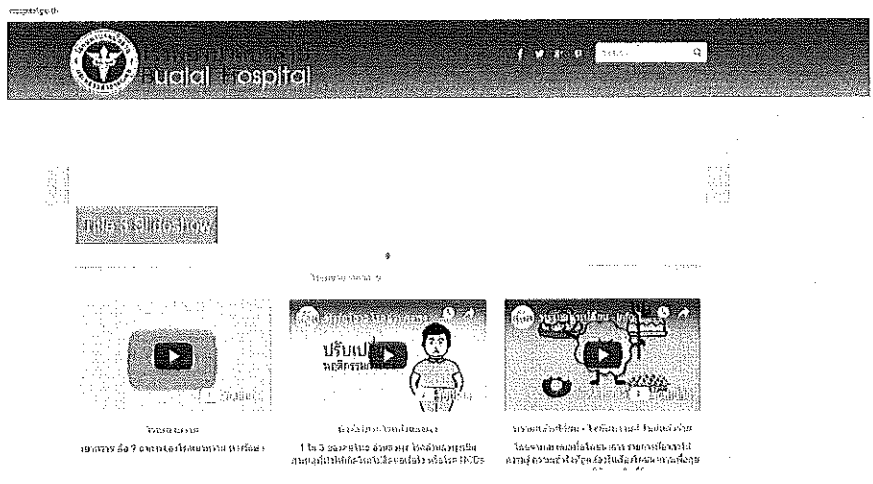
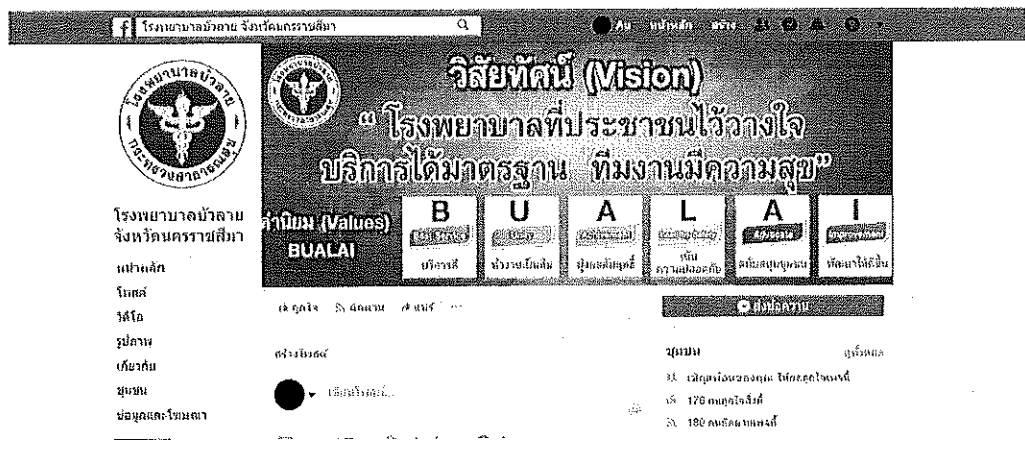
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบัวลาย

ช่องทางการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ชมเชย

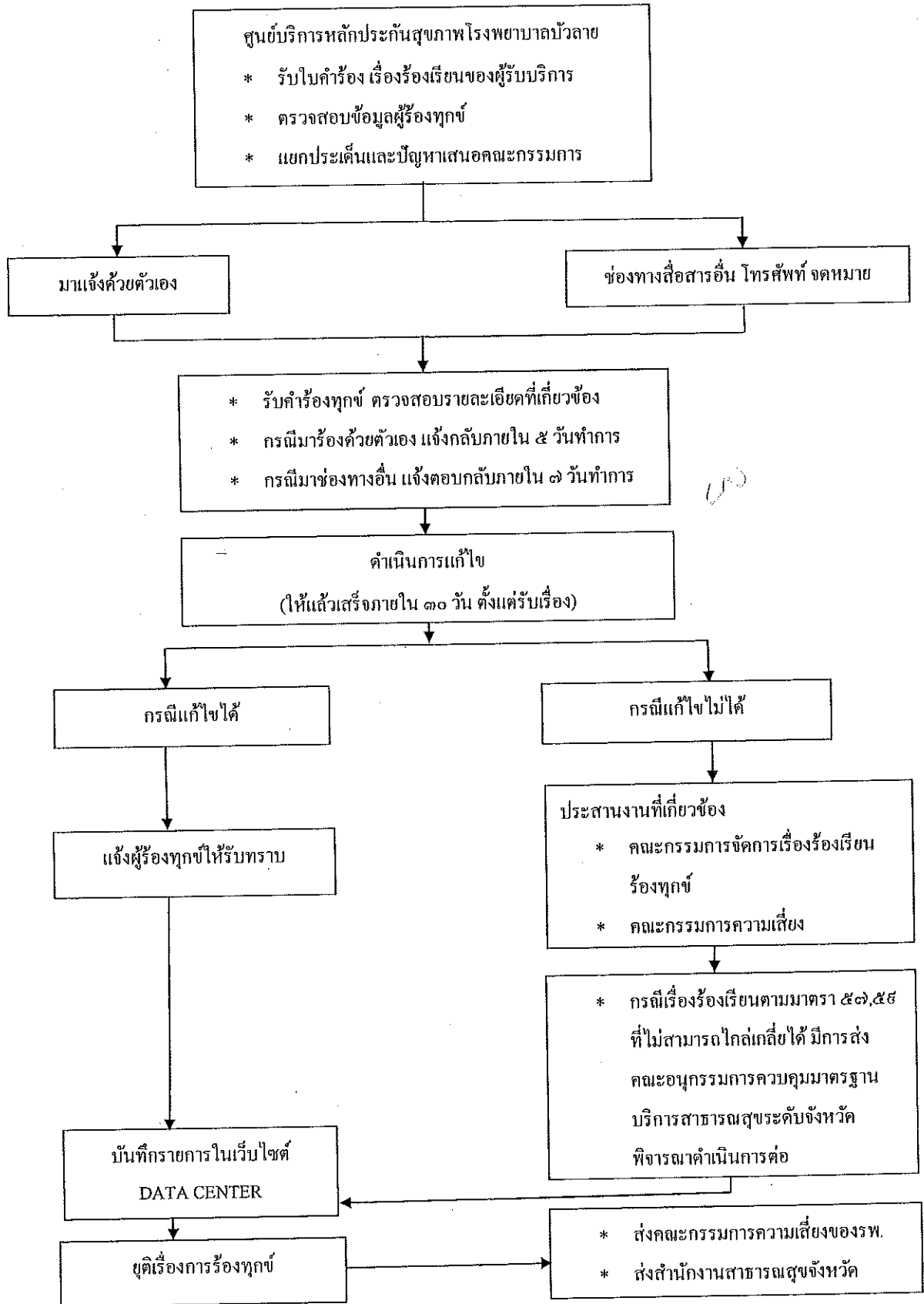
1. ผู้รับความคิดเห็นติดตั้งบริเวณ งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน ห้องจ่ายยา



2. ช่องทางสื่อออนไลน์ เว็บไซต์โรงพยาบาล



ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑.๖/๔๙

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนร้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบัวลาย

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB๑๖ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ การให้บริการอย่างไร

ดังนั้นคณะกรรมการร้องเรียนร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูล สรุปผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ถึง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตามรายละเอียดที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ *อนดา ใจบุญนอก*

(นางสาวทิตยา ใจบุญนอก)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ทราบ

ลงชื่อ *อน*

(นางสาวประภัสสร คณະรัฐ)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบัวลาย

สัมภาษณ์ผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 61

| ลำดับ | ประเภท | รายละเอียด |
|-------|--------|---|
| 1 | ดี | ไม่มี |
| | ชม | ทุกอย่างดีอยู่แล้ว |
| | เสนอ | น่าจะมีที่จอดรถเพิ่มขึ้น เช่น ที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ |
| 2 | ดี | ขาดหม้อต้องรอรอบนาน |
| | ชม | ทุกอย่างก็ดีหมด |
| | เสนอ | - |
| 3 | ดี | เคยมาใช้บริการช่วงค่ำ เจ้าหน้าที่เอ็กเรย์ต้องรอนาน |
| | ชม | ช่วงกลางวันบริการรวดเร็วดีขึ้นกว่าช่วงมาใช้บริการกลางคืน การบริการของเจ้าหน้าที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส |
| | เสนอ | - |
| 4 | ดี | เพิ่มที่จอดรถให้เป็นสัดส่วนในแนวเดียวกันก็จะดี ทางเข้าออกแบ่งชัดเจน เพื่อความเป็นระเบียบ |
| | ชม | บริการดีทุกคน เจ้าหน้าที่ บริการรวดเร็วดี |
| | เสนอ | - |
| 5 | ดี | รอรอบนาน |
| | ชม | การบริการทุกอย่างดี ความรวดเร็วก็แล้วแต่จำนวนคนเข้ามาก็น้อย |
| | เสนอ | - |
| 6 | ดี | รอนานเป็นบางครั้ง แล้วแต่จำนวนคนไข้ ควรเพิ่มปริมาณที่นั่งรอมากขึ้นเวลาคนเยอะ |
| | ชม | การบริการดีของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วแล้วแต่จำนวนคนไข้ |
| | เสนอ | - |

| ลำดับ | ประเภท | รายละเอียด |
|-------|--------|---|
| 7 | ดี | ไม่มี ตอนแรกๆห้องบัตรพนักงานพูดไม่ค่อยดี แต่เดี๋ยวนี้ดีขึ้น |
| | ชม | การบริการดี ความรวดเร็วดี แต่ถ้าคนใช้หลายก็มีช้าหน่อย |
| | เสนอ | - |
| 8 | ดี | ไม่มี |
| | ชม | ดีทุกอย่าง หมอดี บริการดี |
| | เสนอ | - |
| 9 | ดี | ไม่มี |
| | ชม | คุณหมอดีมากเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่พูดจาดีขึ้นกว่าตอนแรก |
| | เสนอ | ห้องพักรักษาผู้ป่วยห้องน้ำดูเก่า น้ำไหลช้า เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป แต่ก็เห็นใจ ถ้ามีการขยายโรงพยาบาลก็จะดี แยกห้องเด็กอ่อนออกจากผู้ป่วยทั่วไปก็จะดี |
| 10 | ดี | เวลาเกิดเหตุฉุกเฉินต้องรอมหมออยากให้อาใจใส่ดูแล หมอก็ยังไม่เพียงพอ เช่นมาขอไปรับรองแพทย์ ไปส่งตัวเป็นวัน |
| | ชม | เจ้าหน้าที่ หมอพูดจาดี ความสะอาดดี ทุกอย่างดี |
| | เสนอ | - |
| 11 | ดี | ไม่มี |
| | ชม | ดีทุกอย่าง ความรวดเร็วตามปริมาณคนไข้ |
| | เสนอ | ไม่มี |
| 12 | ดี | ห้องน้ำผู้ป่วยคับแคบไป เพียงน้อยเกินไป |
| | ชม | การบริการดี รวดเร็ว หมอพูดจาไพเราะ ห้องน้ำสะอาดดี เจ้าหน้าที่บริการดี เห็นผู้พิการมากก็วิ่งไปรับ ดูแลดี |
| | เสนอ | ไม่มี |

| ลำดับ | ประเภท | รายละเอียด |
|-------|--------|---|
| 13 | ดี | ห้องจ่ายยาช้า |
| | ชม | ดีอยู่แล้ว ย้ายมารักษาที่บัวลาย |
| | เสนอ | ไม่มี |
| 14 | ดี | พูดจาดี |
| | ชม | อยากให้มีแม่เรียกคนไข้เข้าห้องตรวจ ชักประวัติ คนแก่ไม่ได้ยินเรียกชื่อ |
| | เสนอ | ไม่มี |
| 15 | ดี | ไม่มี |
| | ชม | ก็ดีอยู่แล้ว ห้องน้ำปรับเป็นชักโครกแล้ว |
| | เสนอ | อยากได้ตุ๊กตูป่วยใน เพิ่มหมอ |
| 16 | ดี | ไม่มี |
| | ชม | ดีอยู่แล้ว |
| | เสนอ | ควรแยกประเภทอาหารผู้ป่วยใน เด็กควรเป็นอาหารไม่เค็ม |

| ลำดับที่ | ว/ด/ป | หน่วยงานเกิดเหตุ | รายละเอียด | ประเภท | | | ระดับความเสี่ยง Non Clinic | | | | ผู้รับเรื่อง | แนวทางการแก้ไข | |
|----------|-----------|------------------|--|--------|----|------|----------------------------|--------|--------|--------|--------------|----------------------------------|---|
| | | | | ดี | ชม | เสนอ | ระดับ1 | ระดับ2 | ระดับ3 | ระดับ4 | | | |
| 1/61 | 22/1/2561 | opd | อยากให้ล้างอุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่ห่างจากห้องผู้ป่วยหน่อย เวลาล้างอุปกรณ์เสียงดังมาก รอบกวนเวลาผู้ป่วยจะนอนตอนกลางคืน การบริการหมอ พยาบาล ดีมาก เสียแต่เสียงรบกวนเยอะมาก เสียงคุยกันเสียงดังหัวเราะเสียงดัง เปิดทีวีเสียงดังเกินไป เปิดเพลงเสียงดัง | 1 | 1 | | | | | | | ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล | |
| 2/61 | 17/2/2561 | IPD | อยากให้มีข้าวให้คนไข้ที่กินทางสายจมูกเพราะหาเงินซื้อลำบาก | | | 1 | | | | | | ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล | ประสานกับเบิกกับโรงพยาบาล บัณฑิต |
| 3/61 | 26/5/2561 | OPD | อยากให้เป็นแก้วน้ำใหม่ เพราะแก้วกระดาษมีกลิ่นเหม็น | | | 1 | | | | | | ผู้อำนวยการ หัวหน้าบริหาร | |
| 4/61 | 1/6/2561 | OPD | คนไข้ต้องการพัดลม ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก (ตัวใหญ่) | | | 1 | | | | | | ผู้อำนวยการ หัวหน้าบริหาร | ติดตั้งพัดลมเพิ่มเติมมาผู้ป่วยนอก 3 ตัว |
| 5/61 | 11/6/2561 | OPD | มีคนไข้มารอรับยานานมาก ซ้ำมาก ๆ บางคนเป็น 2 ชั่วโมง ยังไม่ได้เลย กรุณาปรับปรุงการทำงานด้านด้วยค่ะ | 1 | | 1 | | | | | | ผู้อำนวยการ กลุ่มงานเภสัชกรรม | |



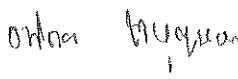
การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลบัวลาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

ในหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|--|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบัวลาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา | |
| วัน/ เดือน / ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ | |
| หัวข้อ:รายงานสรุปผลการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ..... | |
| รายละเอียดข้อมูล :เป็นรายงานสรุปผลการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ | |
| ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | |
| Link ภายนอก : ...ไม่มี..... | |
| หมายเหตุ : | |
| | |
| | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวทิตยา ใจบุญนอก) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่...๒๐.../...มีนาคม.../.....๒๕๖๒.... | ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวประภัสสร คณะรัฐ) เกสัชกรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบัวลาย วันที่...๒๐.../...มีนาคม.../.....๒๕๖๒.... |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวทิตยา ใจบุญนอก) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่...๒๐.../...มีนาคม.../.....๒๕๖๒.... | |