

**สรุปรายงานข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ช่องทาง					
		พบ ผอก.	โทรศัพท์	จดหมาย/ Email	Social media	ม.๔๑	อื่นๆ
พฤติกรรมกรรมการบริการ	๑			๑			
ระบบบริการ	๑			๑			
การรักษา							
สิ่งแวดล้อม							
อื่นๆ (เช่นชม)							
รวม	๒			๒			

หมายเหตุ ๑. ข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนแยกตามหมวดหมู่ พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ การรักษา สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ดังนี้

๒.๑ พฤติกรรมกรรมการบริการ	จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐
๒.๒ ระบบบริการ	จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐
๒.๓ การรักษา	จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
๒.๔ สิ่งแวดล้อม	จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
๒.๕ (เช่นชม)	จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.เรื่องแจ้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑ เรื่อง

ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์รับเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑ กรณีขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีพฤติกรรมลวนลามเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วยเดียวกันและมีการยืมหรือรีดไถเงินจากเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง อีกทั้งมีลักษณะเป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับผู้ร้องประสงค์ให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมของบุคคลดังกล่าว

การแก้ไข

๑. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรียบร้อยแล้ว

๒. ส่งหนังสือการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพื่อแจ้งให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

สถานะเรื่อง นำเสนอผู้บริหารรับทราบเรียบร้อยแล้ว

ด้านระบบบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ร้องเรียนเรื่องการให้บริการและการรักษาพยาบาล โดยได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์และพยาบาลฝึกหัดโดยไม่มีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้เชี่ยวชาญ ต่อมา ตนถูกตัดม้าม ส่งผลให้ต้องได้รับวัคซีน ๓ -๔ เข็มไปตลอดชีวิตเพื่อป้องกันเชื้อไวรัส

การแก้ไข

๑. ประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลประกอบตรวจสอบฯ เรียบร้อยแล้ว
๒. ส่งหนังสือการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพื่อแจ้งให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

สถานะเรื่อง นำเสนอผู้บริหารรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒.การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

การวิเคราะห์ปัญหา

ปัญหาที่พบ คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ ซึ่งปัญหาดังกล่าวปัจจุบันทางโรงพยาบาลฯ ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคตต่อไป

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมามีแนวทางการแก้ไขโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบฯทางวินัยและกฎหมายอื่นๆเพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีแนวทางจะดำเนินการต่อไป



(นางสาวปิยพร ถ้ำกลาง)

นิติกร