



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2562

เรื่อง สรุปรายชื่อข้อมูลข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และขออนุญาตนำข้อร้องเรียนขึ้นเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2561 – 28 กุมภาพันธ์ 2562 แล้วเสร็จ จึงขอแจ้งข้อมูลข้อร้องเรียนของผู้รับบริการดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ – ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

สรุปข้อร้องเรียนทั่วไปของผู้รับบริการ

โรงพยาบาลแม่อน

1 ตุลาคม 2561 - 28 กุมภาพันธ์ 2562

| ประเภทข้อร้องเรียน | จำนวน/ครั้ง | ผลการดำเนินงาน | |
|-----------------------------------|-------------|----------------|------------|
| | | ยุติได้ | รอการแก้ไข |
| 1. ด้านพฤติกรรมบริการ | 1 | 1 | - |
| 2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม | 2 | 2 | - |
| 3. ด้านระบบบริการ | 1 | 1 | - |
| 4. ด้านมาตรฐานการรักษา | - | - | - |
| 5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา | - | - | - |
| 6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร | - | - | - |
| 7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง | - | - | - |
| 8. ด้านการทุจริตและประพฤตินิมิชอบ | - | - | - |
| รวมข้อร้องเรียน | 4 | 4 | - |
| - ข้อเสนอแนะ | - | | |
| - คำชม | - | | |

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไข

| รายละเอียดข้อร้องเรียน / คำชม / ข้อเสนอแนะ | คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข | ฝ่ายที่รับผิดชอบ |
|--|---|------------------|
| <p>ด้านพฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง</p> <p>- วันที่ 28 มกราคม 2562 เจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยในใช้คำพูด และกริยา มรรยาท ทำร้ายจิตใจผู้ป่วยและญาติ</p> | <p>- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยในเพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ</p> | งานผู้ป่วยใน |
| <p>ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม 2 เรื่อง</p> <p>- วันที่ 2 พฤศจิกายน 2561 และ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 ร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่</p> | <p>- เป็นวันคลินิกเบาหวาน ความดัน มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ทำความสะอาด</p> | งานพัสดุ |

| | | |
|--|---|--------------------|
| <p>สะอาด</p> <p>ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง</p> <p>- วันที่ 26 ตุลาคม 2561 งานผู้ป่วยนอก คนไข้รอนาน เนื่องจากชั้นตอนที่มาพบคุณหมอช้ามาก มาตอนเช้า ต้องนั่งรอถึงตอนบ่าย ทำให้รู้สึกเครียด</p> <p>หมายเหตุ ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน</p> | <p>ไม่ทัน และได้แจ้งพนักงานทำความสะอาดให้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงดังกล่าว</p> <p>- แจ้งองค์กรแพทย์ ให้ปรับเวลาการขึ้นทำงานของแพทย์ให้เร็วขึ้น</p> | <p>องค์กรแพทย์</p> |
|--|---|--------------------|



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/

วันที่ มีนาคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 28 กุมภาพันธ์ 2562 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายสมพล นามวงษา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลแม่อน
1 ตุลาคม 2561 – 28 กุมภาพันธ์ 2562

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวน/ครั้ง | ผลการดำเนินงาน | |
|---------------------------------|----------------------|----------------|------------|
| | | ยุติได้ | รอการแก้ไข |
| 1. ด้านพฤติกรรมบริการ | - | | |
| 2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม | - | | |
| 3. ด้านระบบบริการ | - | | |
| 4. ด้านมาตรฐานการรักษา | - | | |
| 5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา | - | | |
| 6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร | - | | |
| 7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง | - | | |
| 8. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | - | | |
| รวมเรื่องร้องเรียน | ไม่มีเรื่องร้องเรียน | | |
| - ข้อเสนอแนะ | 4 | 4 | - |
| - คำชม | - | - | - |

สรุปรายละเอียดข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

| รายละเอียดข้อเสนอแนะ | คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข | ฝ่ายที่รับผิดชอบ |
|---|---|------------------|
| <p>ด้านพฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง</p> <p>- วันที่ 28 มกราคม 2562 เจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยในใช้คำพูด และกริยา มรรยาท ทำร้ายจิตใจผู้ป่วยและญาติ</p> | <p>- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยในเพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ</p> | งานผู้ป่วยใน |
| <p>ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม 2 เรื่อง</p> <p>- วันที่ 2 พฤศจิกายน 2561 และ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 ร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด</p> | <p>- เป็นวันคลินิกเบาหวาน ความดัน มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ทำความสะอาดไม่ทัน และได้แจ้งพนักงานทำความสะอาดให้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงดังกล่าว</p> | งานพัสดุ |
| <p>ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง</p> <p>- วันที่ 26 ตุลาคม 2561 งานผู้ป่วยนอก คนไข้นอน เนื่องจากขั้นตอนที่จะมาพบคุณหมอช้ามาก มาตอนเช้า ต้องนั่งรอถึงตอนบ่าย ทำให้รู้สึกเครียด</p> | <p>- แจ้งองค์กรแพทย์ ให้ปรับเวลาการขึ้นทำงานของแพทย์ให้เร็วขึ้น</p> | องค์กรแพทย์ |

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

โรงพยาบาลแม่อน

1 ตุลาคม 2561 – 28 กุมภาพันธ์ 2562

| ประเภทข้อร้องเรียน | จำนวน/ครั้ง | ผลการดำเนินงาน | |
|---------------------------------|-------------|----------------|------------|
| | | ยุติได้ | รอการแก้ไข |
| 1. ด้านพฤติกรรมบริการ | - | | |
| 2. ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม | - | | |
| 3. ด้านระบบบริการ | - | | |
| 4. ด้านมาตรฐานการรักษา | - | | |
| 5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา | - | | |
| 6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร | - | | |

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|---|---|
| 7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง | - | | |
| 8. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | - | | |
| รวมข้อร้องเรียน | ไม่มีเรื่องร้องเรียน | | |
| - ข้อเสนอแนะ | - | - | - |
| - คำชม | - | - | - |