



EP 16

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/171๕

วันที่ 5 สิงหาคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ  
ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1  
มีนาคม 2562 - 31 กรกฎาคม 2562 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2562 - 31 กรกฎาคม 2562

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ - ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 1 มีนาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2562**

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่อนเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2562 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
วันที่ 1 มีนาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2562**

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

**สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข**

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<b>ด้านพฤติกรรมบริการ 3 เรื่อง</b> 1. ไม่ได้แจ้งจุดบริการ ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ	- ไม่ทราบจุดบริการ ผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งไว้ จึงได้แจ้งให้ทุกจุดที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และแจ้งเรื่องบทลงโทษหากกระทำผิด	คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

## สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข (ต่อ)

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p><b>ด้านพฤติกรรมบริการ (ต่อ)</b></p> <p>2. งานเวชระเบียน เวลา 02.00 น. ผู้มารับบริการเจ็บครรภ์ พบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ กดกริ่งเรียกก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ออกมา จึงไปรักษาต่อที่ รพ.นครพิงค์ ได้รับการผ่าตัดคลอด เวลา 04.00 น. ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ</p> <p>3. ห้องตรวจแพทย์ เนื่องจากมีคนไข้มาใช้บริการมากทำให้บุคลากรเหนื่อยกับการทำงาน อยากให้คุณหมอยิ้มแย้มๆ กับญาติและผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ ด้วยปัญหาจากการได้ยิน เป็นต้น</p>	<p>- ได้สอบถามเจ้าหน้าที่อยู่เวร แจ้งว่า นอนหลับอยู่ในห้องบัตร ทำให้ไม่ได้ยินเสียงกริ่ง ได้วางกล่าวตักเตือน และให้เขียนรายงานถึงผู้อำนวยการ หากพบว่ากระทำผิดแบบเดิมอีกครั้ง ให้เขียนใบลาออกจากราชการ</p> <p>- แจ้งประธานองค์กรแพทย์และแจ้งแพทย์ห้องตรวจให้รับทราบ</p>	<p>- งานเวชระเบียน</p> <p>- กกบ.</p> <p>- องค์กรแพทย์</p>
<p><b>ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม 2 เรื่อง</b></p> <p>1. หน่วยงานผู้ป่วยใน ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องห้องน้ำของห้องพิเศษมีกลิ่นเหม็น</p> <p>2. งานผู้ป่วยใน : พนักงานทำความสะอาดไม่กวาดพื้น ถูอย่างเดียว</p>	<p>- เนื่องจากระบบบำบัดน้ำเสียชำรุด กำลังดำเนินการซ่อม และได้แจ้งพนักงานทำความสะอาดให้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงดังกล่าว</p> <p>- สอบถามพนักงานทำความสะอาด แจ้งว่าได้กวาดพื้นแล้ว ได้แจ้งให้ผู้ควบคุมและผู้ประเมินพนักงานทำความสะอาดเพื่อดูแลควบคุมการทำงาน</p>	<p>- งานผู้ป่วยใน</p> <p>- งานผู้ป่วยใน</p>
<p><b>ด้านระบบบริการ 3 เรื่อง</b></p> <p>1. หน่วยงานผู้ป่วยใน อยากให้แยกผู้ป่วยเด็กแรกเกิดถึง 10 ขวบ ไม่ให้ปะปนกับหอผู้ป่วยผู้ใหญ่ เพราะเสี่ยงกับโรคต่างๆ ในห้องผู้ป่วยรวม ถ้าเป็นไปได้สร้างอาคารแยกต่างหากจะดีมาก</p> <p>2. คลินิกเบาหวาน ความดัน : เวลาหมอนัดคนไข้หรือผู้สูงอายุมาตรวจความดันและเบาหวาน ควรมีหมอมารตรวจเข้าห้อยครั้ง เพราะผู้สูงอายุมาแต่เช้า บางคนไม่ได้กินข้าวเช้ามา หรือตรวจแล้วต้องมารับยาใกล้เที่ยง ต้องมาเฝ้าเวลาบ่ายโมงอีก</p>	<p>- นำเข้าพิจารณาในที่ประชุม กกบ. เพื่อหาแนวทางแก้ไข</p> <p>- เนื่องจากแพทย์ต้องไปดูแลผู้ป่วยที่งานผู้ป่วยในก่อน ได้แจ้งให้งานโรคเรื้อรัง (NCD) ประสานกับองค์กรแพทย์ ขอให้ปรับเวลาการขึ้นทำงานของแพทย์ในการไปดูแลผู้ป่วยในให้เร็วขึ้น</p>	<p>- งานผู้ป่วยใน</p> <p>งาน NCD</p>

## สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข (ต่อ)

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<b>ด้านระบบบริการ (ต่อ)</b> 3. ไม่ได้บอกจุดบริการ : เจ้าหน้าที่เวลาพักเที่ยงนานไป บอกให้รอ เวลา 13.00 น. รอ นานเกินไป เวลา 13.20 น. พนักงานกำลังมา	- ไม่ทราบจุดบริการ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้บอกไว้ จึงได้แจ้งให้ทุกจุดที่ให้บริการผู้ป่วย ให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาและหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุม กำกับ หรือหากมีความจำเป็นก็ให้แจ้งหัวหน้างานรับทราบ	คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

## ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรที่ให้บริการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนผู้มารับบริการเป็นปริมาณจำนวนมาก ทั้งผู้มารับบริการภายในอำเภอและผู้มารับบริการในเขตติดต่อระหว่างอำเภอ อีกทั้งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ทำให้การให้คำอธิบายข้อมูลในบางกิจกรรม ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

## รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1 มีนาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2562

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-		
รวมเรื่องร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน		

## สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

## ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ