



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/40๗

วันที่ 6 มีนาคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ
ขออนุญาตเผยแพร่บนชั้นเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1
ตุลาคม 2561 - 28 กุมภาพันธ์ 2562 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ - ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 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 28 กุมภาพันธ์ 2562 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป
1 ตุลาคม 2561 – 28 กุมภาพันธ์ 2562**

ประเภทเรื่องร้องเรียน	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	-		
รวมเรื่องร้องเรียน	4	4	
ด้านข้อเสนอแนะและคำชม			
- ข้อเสนอแนะ	-	-	-
- คำชม	-	-	-

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
1. ด้านพฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง - เจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยใน ใช้คำพูด และกริยา มรรยาท ทำร้ายจิตใจผู้ป่วยและญาติ	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยในเพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	งานผู้ป่วยใน

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
2. ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม 2 ครั้ง - ผู้ป่วยจุดคลินิกเบาหวาน ความดัน ร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด	- เป็นวันคลินิกเบาหวาน ความดัน มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ทำความสะอาดไม่ทัน และได้แจ้งพนักงานทำความสะอาดให้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงดังกล่าว	งานพัสดุ
3. ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง - งานผู้ป่วยนอก คนไข้รอนาน เนื่องจากขั้นตอนที่จะมาพบ คุณหมอช้ามาก มาตอนเช้า ต้องนั่งรอถึงตอนบ่าย ทำให้รู้สึกเครียด	- แจ้งองค์กรแพทย์ ให้ปรับเวลาการขึ้นทำงานของแพทย์ให้เร็วขึ้น	องค์กรแพทย์

ปัญหาอุปสรรค

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 2 ประการ คือ 1. มีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้านพฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

- ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม เนื่องจากมีผู้มารับบริการจำนวนมากมาในเวลาเดียวกัน ทำให้ทำความสะอาดไม่ทัน ได้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดในช่วงดังกล่าว

- ด้านระบบบริการ พบว่าแพทย์ขึ้นมาตรวดคนไข้ OPD ช้า ได้แจ้งให้องค์กรแพทย์ปรับเวลาในการขึ้นตรวจผู้ป่วยของแพทย์ให้เร็วขึ้น

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
1 ตุลาคม 2561 – 28 กุมภาพันธ์ 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