



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/408

วันที่ 6 มีนาคม 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน 4 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม 2 เรื่อง และด้านระบบบริการ 1 เรื่อง ซึ่งเป็นการการเขียนลงในกระดาษและใส่ในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ และได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงาน พร้อมนำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
1. ด้านพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยในใช้คำพูด และกริยามรรยาท ทำร้ายจิตใจผู้ป่วยและญาติ	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยในเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	งานผู้ป่วยใน
2. ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม ร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด	- เป็นวันคลินิกเบาหวาน ความดัน มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ทำความสะอาดไม่ทัน และได้แจ้งพนักงานทำความสะอาดให้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงดังกล่าว	งานพัสดุ
3. ด้านระบบบริการ งานผู้ป่วยนอก คนไข้รอนานเนื่องจากขั้นตอนที่จะมาพบคุณหมอช้ามาก มาตอนเช้า ต้องนั่งรอถึงตอนบ่าย ทำให้รู้สึกเครียด	- แจ้งองค์กรแพทย์ ให้ปรับเวลาการขึ้นทำงานของแพทย์ให้เร็วขึ้น	องค์กรแพทย์

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อนต่อไป

(นายสมพล นามวงษา)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

FB 1



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/1๙1๙

วันที่ 5 สิงหาคม 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน 8 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 3 เรื่อง ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม 2 เรื่อง และด้านระบบบริการ 3 เรื่อง ซึ่งเป็นการเขียนลงในกระดาษและใส่ในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ และได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงาน พร้อมนำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p>ด้านพฤติกรรมบริการ</p> <p>1. ไม่ได้แจ้งจุดบริการ ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ</p> <p>2. งานเวชระเบียน เวลา 02.00 น. ผู้มารับบริการเจ็บครรภ์ พบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ กดกริ่งเรียกก็ไม่เห็นเจ้าหน้าที่ออกมา จึงไปรักษาต่อที่ รพ.นครพิงค์ ได้รับการผ่าตัดคลอด เวลา 04.00 น. ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ</p> <p>3. ห้องตรวจแพทย์ เนื่องจากมีคนไข้มาใช้บริการมากทำให้บุคลากรเหนื่อยกับการทำงาน อยากให้คุณหมอยิ้มแย้มๆ กับญาติและผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ ด้วยปัญหาจากการได้ยิน เป็นต้น</p>	<p>- ไม่ทราบจุดบริการ ผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งไว้ จึงได้แจ้งให้ทุกจุดที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และแจ้งเรื่องบทลงโทษหากกระทำผิด</p> <p>- ได้สอบถามเจ้าหน้าที่อยู่เวร แจ้งว่า นอนหลับอยู่ในห้องบัตร ทำให้ไม่ได้ยินเสียงกริ่ง ได้วางกล่าวตักเตือน และให้เขียนรายงานถึงผู้อำนวยการ หากพบว่ากระทำผิดแบบเดิมอีกครั้ง ให้เขียนใบลาออกจากราชการ</p> <p>- แจ้งประธานองค์กรแพทย์และแจ้งแพทย์ห้องตรวจให้รับทราบ</p>	<p>คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน</p> <p>- งานเวชระเบียน</p> <p>- กกบ.</p> <p>- องค์กรแพทย์</p>
<p>ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม</p> <p>1. หน่วยงานผู้ป่วยใน ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องห้องน้ำของห้องพิเศษมีกลิ่นเหม็น</p>	<p>- เนื่องจากระบบบำบัดน้ำเสียชำรุด กำลังดำเนินการซ่อม และได้แจ้งพนักงานทำความสะอาดให้เพิ่มเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงดังกล่าว</p>	<p>- งานผู้ป่วยใน</p>

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p>ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม (ต่อ)</p> <p>2. งานผู้ป่วยใน : พนักงานทำความสะอาด ไม่กวาดพื้น ถูอย่างเดียว</p>	<p>- สอบถามพนักงานทำความสะอาด แจ้งว่าได้กวาดพื้นแล้ว ได้แจ้งให้ผู้ควบคุมและผู้ประเมินพนักงานทำความสะอาดเพื่อดูแลควบคุมการทำงาน</p>	<p>- งานผู้ป่วยใน</p>
<p>ด้านระบบบริการ</p> <p>1. หน่วยงานผู้ป่วยใน อยากให้แยกผู้ป่วยเด็กแรกเกิดถึง 10 ขวบ ไม่ให้ปะปนกับหอผู้ป่วยผู้ใหญ่ เพราะเสี่ยงกับโรคต่างๆ ในห้องผู้ป่วยรวม ถ้าเป็นไปได้สร้างอาคารแยกต่างหากจะดีมาก</p> <p>2. คลินิกเบาหวาน ความดัน : เวลาหมอนัดคนไข้หรือผู้สูงอายุมาตรวจความดันและเบาหวาน ควรมีหมอมาตรวจเข้าหน่วยรับ เพราะผู้สูงอายุมาแต่เช้า บางคนไม่ได้กินข้าวเข้ามา หรือตรวจแล้วต้องมารีบยาใกล้เที่ยง ต้องมาเอายาเวลาบ่ายโมงอีก</p> <p>3. ไม่ได้บอกจุดบริการ : เจ้าหน้าที่เวลาพักเที่ยงนานไป บอกให้รอ เวลา 13.00 น. รอ นานเกินไป เวลา 13.20 น. พนักงานกำลังมา</p>	<p>- นำเข้าพิจารณาในที่ประชุม กกบ. เพื่อหาแนวทางแก้ไข</p> <p>- เนื่องจากแพทย์ต้องไปดูแลผู้ป่วยที่งานผู้ป่วยในก่อน ได้แจ้งให้งานโรคเรื้อรัง (NCD) ประสานกับองค์กรแพทย์ ขอให้ปรับเวลาการขึ้นทำงานของแพทย์ในการไปดูแลผู้ป่วยในให้เร็วขึ้น</p> <p>- ไม่ทราบจุดบริการ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้บอกไว้ จึงได้แจ้งให้ทุกจุดที่ให้บริการผู้ป่วย ให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาและหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุม กำกับ หรือหากมีความจำเป็นก็ให้แจ้งหัวหน้างานรับทราบ</p>	<p>- งานผู้ป่วยใน</p> <p>- กกบ.</p> <p>งาน NCD</p> <p>คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน</p>

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อนต่อไป



(นายสมพล นามวงษา)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน