



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/ 308

วันที่ 2 มีนาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรอบ 6 เดือน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน 4 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 2 เรื่อง และด้านระบบบริการ 2 เรื่อง ซึ่งเป็นการการเขียนลงในกระดาษและใส่ในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้รับบุชื่อ ที่อยู่ และได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงาน พร้อม นำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<b>ด้านพฤติกรรมบริการ</b> 1. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยนอกอารมณ์ไม่ดี ไม่ค่อยยิ้ม ชอบด่าคนไข้ ว่าพูดไม่รู้เรื่อง 2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มาทำงาน ตามเวลาราชการ มีคนไข้เยอะมาก รอดตรวจ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 11.00 น. ขอให้ปรับปรุง มิฉะนั้นจะนำเข้าไปประชุมอำเภอ	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ - แจ้งองค์กรแพทย์เพื่อปรับปรุงเวลา มาทำงานของแพทย์	งานผู้ป่วยนอก องค์กรแพทย์
<b>ด้านระบบบริการ</b> 1. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง รอทำแผลนานมาก คนไข้ ฉุกเฉินน้อย แต่รอนาน 2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนานมาก (ไม่ได้แจ้ง จุดบริการ)	- แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้ปรับปรุงระบบบริการ - เป็นวันหยุดราชการ เปิดให้บริการเฉพาะ ห้องเวชระเบียนและห้องฉุกเฉิน ได้แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ	งานอุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน กลุ่มงานการ พยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อนต่อไป

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน