



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/ 2127

วันที่ 4 ธันวาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2563 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปี 2563 (วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2563 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ – ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปี 2563 (วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)**

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่อน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป
1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ 2 เรื่อง 1. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยนอกอารมณ์ไม่ดี ไม่ค่อยยิ้ม ชอบตำหนิ ใช้น้ำพูดไม่รู้เรื่อง	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	งานผู้ป่วยนอก

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p>2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มาทำงานตามเวลาราชการ มีคนไข้อยู่เยอะมาก รอดตรวจตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 11.00 น. ขอให้ปรับปรุง มิฉะนั้นจะนำเข้าที่ประชุมอำเภอ</p> <p><u>ด้านระบบบริการ 3 เรื่อง</u></p> <p>1. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง รอทำแผลนานมาก คนไข้ฉุกเฉินน้อย แต่รอนาน</p> <p>2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนานมาก (ไม่ได้แจ้งจุดบริการ)</p> <p>3. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง ทำบัญชีล่าช้ามาก (เป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการการรักษาในคอมพิวเตอร์ล่าช้า)</p> <p><u>ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม 1 เรื่อง</u></p> <p>ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสีย ควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น</p> <p><u>ด้านข้อเสนอแนะ 1 เรื่อง</u></p> <p>ผู้รับบริการให้คำแนะนำเรื่อง อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้ใจบุญมาช่วยเหลือ และช่วยพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ และเครื่องมือการรักษาให้ทัดเทียมกับโรงพยาบาลใหญ่ๆ บ้าง</p>	<p>- แจ้งองค์กรแพทย์เพื่อปรับปรุงเวลามาทำงานของแพทย์</p> <p>- แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>- เป็นวันหยุดราชการ เปิดให้บริการเฉพาะห้องเวชระเบียนและห้องฉุกเฉิน ได้แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>- เนื่องจากมีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้การบันทึกข้อมูลล่าช้า และได้แจ้งหัวหน้างานทันตกรรม เพื่อให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- แจ้งงานอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้แก้ไขเรื่องกลิ่นของน้ำในระบบบำบัดน้ำเสีย</p> <p>- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลในการขอรับบริจาคครุภัณฑ์การแพทย์ และในส่วนของครุภัณฑ์การแพทย์ที่ขาดแคลน มีการจัดทำแผนจัดซื้อจากเงินงบค่าเสื่อมระดับหน่วยบริการในทุกปี</p>	<p>องค์กรแพทย์</p> <p>งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน</p> <p>กลุ่มงานการพยาบาล</p> <p>งานทันตกรรม</p> <p>งานอนามัยสิ่งแวดล้อม</p> <p>คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล</p>

ปัญหาอุปสรรค

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 3 ประการ คือ 1. มีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว 3. แพทย์บางท่านมีข้อจำกัดในเรื่องสุขภาพ การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้อำเภอนำกลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้าน พฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติม แก่เจ้าหน้าที่

- ด้านระบบบริการ พบว่าแพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ OPD ซ้ำ ได้แจ้งให้องค์กรแพทย์ปรับเวลาในการขึ้น ตรวจผู้ป่วยของแพทย์ให้เร็วขึ้น

- ด้านระบบบริการ ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง ทำบัญชีล่าช้ามาก วิเคราะห์สาเหตุได้ คือ มีผู้มารับบริการ จำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ ต้องมีความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและผู้มารับบริการอาจไม่เข้าใจถึง ขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้อำเภอนำกลุ่มงาน/ฝ่าย ช่วยควบคุมกำกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในด้าน การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในด้านการใช้งาน โปรแกรม Hos OS เพื่อให้ใช้งานได้รวดเร็ว

- ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสียควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น วิเคราะห์สาเหตุได้ คือ ระบบบำบัดน้ำเสียของ โรงพยาบาลแม่อน มีการเติมเชื้อจุลินทรีย์ในการกำจัดกลิ่นอยู่แล้ว แต่กลิ่นอาจมีเป็นบางครั้ง ประกอบกับ ระบบบำบัดน้ำเสีย ตั้งอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาล เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ เป็นพื้นที่สูงลาดชันลงมาด้านหน้า ทำให้ผู้มารับบริการต้องเดินผ่านจุดที่ตั้งของระบบบำบัดน้ำเสีย

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปี 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ