



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/ 1512

วันที่ 1 กันยายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ
ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1
มีนาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ – ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563**

ตามที่โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอนเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป
1 มีนาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<u>ด้านระบบบริการ</u> 1 เรื่อง วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทำบัญชีล่าช้ามาก (เป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ล่าช้า)	- ได้แจ้งหัวหน้างานทันตกรรมเพื่อให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ	งานทันตกรรม

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<u>ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม</u> 1 เรื่อง วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ผู้รับบริการร้องเรียน เรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสียควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น <u>ด้านข้อเสนอแนะ</u> 1 เรื่อง วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ผู้รับบริการให้คำแนะนำเรื่อง อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้ใจบุญมาช่วยเหลือ และช่วยพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ และเครื่องมือการรักษาให้ทัดเทียมกับโรงพยาบาลใหญ่ๆ บ้าง	- แจ้งงานอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้แก้ไขเรื่อง กลิ่นของน้ำในระบบบำบัดน้ำเสีย - มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลในการขอรับบริจาคครุภัณฑ์ การแพทย์ และในส่วนของครุภัณฑ์ การแพทย์ที่ขาดแคลน มีการจัดทำแผน จัดซื้อจากเงินงบประมาณระดับหน่วยบริการ ในทุกปี	งานอนามัยสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

ปัญหาอุปสรรค

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านระบบบริการ ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง ทำบัญชีล่าช้ามาก วิเคราะห์สาเหตุได้ คือ มีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ ต้องมีความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและผู้มารับบริการอาจไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ช่วยควบคุมกำกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในด้านการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในด้านการใช้งาน โปรแกรม Hos OS เพื่อให้ใช้งานได้รวดเร็ว

- ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสียควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น วิเคราะห์สาเหตุได้ คือ ระบบบำบัดน้ำเสียของโรงพยาบาลแม่อน มีการเติมเชื้อจุลินทรีย์ในการกำจัดกลิ่นอยู่แล้ว แต่กลิ่นอาจมีเป็นบางครั้ง ประกอบกับระบบบำบัดน้ำเสีย ตั้งอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาล เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ เป็นพื้นที่สูงลาดชันลงมาด้านหน้า ทำให้ผู้มารับบริการต้องเดินผ่านจุดที่ตั้งของระบบบำบัดน้ำเสีย

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
1 มีนาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563

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



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/2๕5

วันที่ 2 มีนาคม 2563

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2563 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน และคณะกรรมการดังกล่าว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 29 กุมภาพันธ์ 2563 แล้วเสร็จ จึงขออนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ใช้ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ 2563 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ใช้คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนของปี 2562 ดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563**

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 29 กุมภาพันธ์ 2563 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป
1 ตุลาคม 2562 – 29 กุมภาพันธ์ 2563**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ 2 เรื่อง 1. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยนอกอารมณ์ไม่ดี ไม่ค่อยยิ้ม ชอบด่าคนไข้ว่าพูดไม่รู้เรื่อง	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	งานผู้ป่วยนอก

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มาทำงานตามเวลาราชการ มีคนไข้เยอะมาก รอดตรวจตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 11.00 น. ขอให้ปรับปรุง มิฉะนั้นจะนำเข้าไปประชุมอำเภอ <u>ด้านระบบบริการ 2 เรื่อง</u> 1. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง รอทำแผลนานมาก คนไข้ฉุกเฉินน้อย แต่รอนาน 2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนานมาก (ไม่ได้แจ้งจุดบริการ)	- แจ้งองค์กรแพทย์เพื่อปรับปรุงเวลา มาทำงานของแพทย์ - แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้ปรับปรุงระบบบริการ - เป็นวันหยุดราชการ เปิดให้บริการเฉพาะ ห้องเวชระเบียนและห้องฉุกเฉิน ได้แจ้งให้ ทราบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ	องค์กรแพทย์ งานอุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน กลุ่มงานการ พยาบาล

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 ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้าน พฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มาทำงานตามเวลาราชการ พบว่าแพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ OPD ช้า ได้แจ้งให้องค์กรแพทย์ปรับเวลาในการขึ้นตรวจผู้ป่วยของแพทย์ให้เร็วขึ้น

- ด้านระบบบริการ

ผู้ป่วยร้องเรียนงานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เรื่อง รอทำแผลนานมาก คนไข้ฉุกเฉินน้อย แต่รอนาน วิเคราะห์สาเหตุพบว่าห้องฉุกเฉินขณะนั้น มีคนไข้ฉุกเฉินที่ต้องใช้เวลาในการดูแลและประสานงานส่งต่อ และมีหลาย case ที่ต้องดำเนินการ กรณีนี้เป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จึงได้รับการบริการช้า

ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนานมาก เนื่องจากเป็นวันหยุดราชการ มีเจ้าหน้าที่มาทำงานน้อย ทำให้การให้บริการมีความล่าช้า

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
1 ตุลาคม 2562 – 29 กุมภาพันธ์ 2563

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
