



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301/ 420

วันที่ 12 มีนาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2564 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 (วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 10 มีนาคม 2564) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2564 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ – ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปี 2564 (วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 10 มีนาคม 2564)**

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

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
1 ตุลาคม 2563 – 10 มีนาคม 2564**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ 3 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องหมอผู้หญิงพูดจาไม่ค่อยดี ไม่มีจรรยาบรรณของความเป็นหมอ	- แจ้งประสานองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	องค์กรแพทย์

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p>2. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ที่งานผู้ป่วยใน (ชาย) ในเรื่องการดูแลคนไข้ การให้บริการ การใช้น้ำเสียงกับผู้ป่วย ให้ดีมากกว่านี้</p> <p>3. ผู้ป่วยร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะซักประวัติไม่ค่อยสนใจคนไข้ เวลาถามชอบมีอาการมึนไล่ตลอด เวลาจะตรวจชอบเอาคิวอื่นมาลัดคิว แสดงกริยากับคนไข้ไม่ดีพูดจาตะคอกใส่</p> <p><u>ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง</u></p> <p>1. งานทันตกรรม</p> <p>- ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องควรตรวจสอบและให้การรักษาย่อย ไม่ต้องเสียเวลา เสียเงิน ในการเดินทางถึง 2 ครั้ง เนื่องจากอยู่ไกลโรงพยาบาล</p>	<p>- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยใน เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลและผู้ช่วย และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ</p> <p>- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะซักประวัติ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ</p> <p>- เป็นกรณีผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จะเข้าระบบนัดผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน แต่หากเป็นผู้ป่วยฉุกเฉิน ก็จะทำให้การรักษาทันที และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในระบบนัดแล้ว</p>	<p>กลุ่มงานการพยาบาล</p> <p>กลุ่มงานการพยาบาล</p> <p>กลุ่มงานทันตกรรม</p>

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

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

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้านพฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด มีการกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

- ด้านระบบบริการ งานทันตกรรม พบว่าเป็นกรณีผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จะเข้าระบบนัดผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน แต่หากเป็นผู้ป่วยฉุกเฉิน ก็จะทำให้รักษาให้ทันที เป็นเรื่องความไม่เข้าใจในระบบบริการของโรงพยาบาล และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในระบบบริการดังกล่าวแล้ว

การปรับปรุงแก้ไข คือ หากเป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลในเรื่องระบบบริการให้ผู้ป่วยรับทราบก่อนเข้ารับบริการ

ปัญหาอุปสรรค

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

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปี 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 10 มีนาคม 2564)

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



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301/421

วันที่ 12 มีนาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรอบ 6 เดือน ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564 ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน 3 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 3 เรื่อง และด้านระบบบริการ 1 เรื่อง ซึ่งเป็นการเขียนลงในกระดาษและใส่ลงในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้ระบุวันที่ ชื่อ และ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน และได้้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงาน พร้อมนำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อรับทราบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้




รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องหมอผู้หญิงพูดจาไม่ค่อยดี ไม่มีจรรยาบรรณของความเป็นหมอ 2. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ที่งานผู้ป่วยใน (ชาย) ในเรื่องการดูแลคนไข้ การให้บริการ การใช้น้ำเสียงกับผู้ป่วย ให้ดีมากกว่านี้ 3. ผู้ป่วยร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะซักประวัติไม่ค่อยสนใจคนไข้ เวลาถามชอบมีอาการมึนไล่ตลอด เวลาจะตรวจชอบเอาคิ้วอันมาลัดคิ้วแสดงกริยากับคนไข้ไม่ดีพูดจาตะคอกใส่	- แจ้งประสานองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ - แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยใน เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลและผู้ช่วยและกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ - แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะซักประวัติ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	องค์กรแพทย์ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล
ด้านระบบบริการ 1. ผู้ป่วยร้องเรียนงานทันตกรรม เรื่องควรจะตรวจและให้การรักษาย่อย ไม่ต้องเสียเวลาเสียเงิน ในการเดินทางถึง 2 ครั้ง เนื่องจากอยู่ไกลโรงพยาบาล	- เป็นกรณีผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จะเข้าระบบนัดผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน แต่หากเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินก็จะให้การรักษาทันที และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในระบบนัดแล้ว	กลุ่มงานทันตกรรม

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อนต่อไป

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่อน</p> <p>วัน/เดือน/ปี 12 มีนาคม 2564</p> <p>หัวข้อ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่2. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ3. รายงานผลการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 12 มีนาคม 2564)4. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ปี 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 12 มีนาคม 2564) <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>Link ภายนอก.....</p> <p>หมายเหตุ.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)</p> <p>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ</p> <p>วันที่..... 12 มี.ค. 64</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ</p> <p>วันที่..... 12 มี.ค. 64</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายรุทธพล กองบุญเทียม)</p> <p>ตำแหน่ง. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่..... 12 มี.ค. 2564</p>	