



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 เวลาจะตรวจชอบเอาคิ้วอื่นมาลัดคิว แสดงกริยากับคนไข้ไม่ดีพูดจาตะคอกใส่	- แจ้งประสานองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ - แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยใน เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ - 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