



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301/ 2074

วันที่ 14 ธันวาคม 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 – 30 กันยายน 2564) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2564 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ - ดำเนินการ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชขานุกุล

เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปี 2564 (วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ตามที่โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 5 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องหมอผู้หญิงพูดจาไม่ค่อยดี ไม่มีจรรยาบรรณของความเป็นหมอ	- แจ้งประสานองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ	องค์กรแพทย์
2. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ที่งานผู้ป่วยใน (ชาย) ในเรื่องการดูแลคนไข้ การให้บริการ การใช้น้ำเสียงกับผู้ป่วยให้ดีขึ้นกว่าเดิม	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยใน เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล และกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ	กลุ่มงานการพยาบาล
3. ผู้ป่วยร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะซักประวัติไม่ค่อยสนใจคนไข้ เวลาถามขอข้อมีอารมณ์ใส่ตลอด เวลาจะตรวจขอเอาคิวอื่นมาลัดคิวแสดงกริยากับคนไข้ไม่ดีพูดจาตะคอกใส่	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะซักประวัติ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ	กลุ่มงานการพยาบาล
4. ผู้ป่วยร้องเรียนพยาบาลใช้คำพูดกับคนไข้เหมือนคนไข้มาขอใช้บริการฟรี ไม่มีจรรยาบรรณ	- แจ้งหัวหน้างานเพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาล และกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ	กลุ่มงานการพยาบาล
5. ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์จากประชาชนว่าพบรถยนต์มีโลโก้ของโรงพยาบาลแม่อนทะเปียน กว-1745 ขับรถอันตราย ปาดซ้าย ปาดขวา ผู้แจ้งจึงต้องเบรคกระทันหัน ทำให้ผู้โดยสารภายในรถหัวคะมำไปข้างหน้า	- แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารให้ทราบ เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพนักงานขับรถ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ด้านระบบบริการ จำนวน 1 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องควรจะต้องตรวจและให้การรักษาละเลย ไม่ต้องเสียเวลา เสียเงิน ในการเดินทางถึง 2 ครั้ง เนื่องจากอยู่ไกลโรงพยาบาล	- เป็นกรณีผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จะเข้าระบบนัดผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน แต่หากเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินก็จะให้การรักษาทันที และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในระบบนัดแล้ว	กลุ่มงานทันตกรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านพฤติกรรมบริการ ข้อ 1. ถึง ข้อ 4. วิเคราะห์สาเหตุได้ 2 ประการ คือ 1. มีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้านพฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด มีการกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

- ด้านพฤติกรรมบริการ ข้อ 5. วิเคราะห์สาเหตุได้ 2 ประการ คือ 1. เป็นความเร่งรีบเพื่อให้ทันกำหนดเวลา ในการปฏิบัติงาน 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้าน พฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด เช่น ให้ขับรถราชการไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด และขับรถอย่างระมัดระวัง สุภาพ ปลอดภัย มีการกำหนดบทลงโทษหากกระทำความผิดซ้ำ และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการ ที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

- ด้านระบบบริการ งานทันตกรรม พบว่าเป็นกรณีผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จะเข้าระบบนัดผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน แต่หากเป็นผู้ป่วยฉุกเฉิน ก็จะรักษาให้ทันที เป็นเรื่องความไม่เข้าใจในระบบบริการของโรงพยาบาล และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในระบบบริการดังกล่าวแล้ว

การปรับปรุงแก้ไข คือ หากเป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลในเรื่องระบบบริการให้ผู้ป่วยรับทราบก่อนเข้ารับบริการ

ปัญหาอุปสรรค

ในสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามจังหวัดเชียงใหม่ การจัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีนจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้น เช่น การรับ ส่ง เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่ด้าน IT และพยาบาลวิชาชีพ ไปอยู่เวรที่โรงพยาบาลสนาม รวมถึงการส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ฉีดวัคซีนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบางครั้ง มีความเร่งรีบเพื่อให้ทันตามกำหนดเวลาปฏิบัติงานครั้งต่อไป

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปี 2564 (วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่ออน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ