



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/ 1745

วันที่ 4 กันยายน 2567

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ - อนุมัติ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567)

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

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังนี้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-
2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	2	2	-
3. ด้านระบบบริการ	8	8	-
4. ด้านมาตรฐานการรักษา	-		
5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา	-		
6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร	-		
7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	-		
รวมเรื่องร้องเรียน			-
ด้านข้อเสนอแนะและคำชม			
- ข้อเสนอแนะ	1	1	-
- คำชม	3	-	-

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านระบบบริการ จำนวน 8 เรื่อง		
1. วันที่ 11 ตุลาคม 2566 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก	1. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์
2. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2566 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก และมารับบริการผิดวัคซีนต้องรอนานมาก	2. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยเงินเงิน เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล
3. วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทำงานช้า ขอให้ปรับปรุงระบบการแพทย์	3. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์
4. วันที่ 22 มีนาคม 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก ได้มารับบริการโรคความดันโลหิตสูง คนไข้มีมาก อยากให้แบ่งเป็น 2 วัน	4. แจ้งหัวหน้างาน NCD กำหนดแนวทางในการให้บริการ	- กลุ่มการพยาบาล
5. วันที่ 19 เมษายน 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก	5. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์
6. วันที่ 24 พฤษภาคม 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก พบมีแพทย์ออกตรวจแค่ 1 คน แต่คนไข้มีจำนวนมาก	6. แจ้งองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- องค์กรแพทย์
7. วันที่ 1 มิถุนายน 2567 (วันหยุด) ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องคนไข้มีน้อยแต่ทำงานช้ามาก	7. แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล
8. วันที่ 18 กรกฎาคม 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนาน มาตรวจตั้งแต่เวลา 17.00-19.50 ยังไม่ได้ตรวจ	8. แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 เรื่อง 1. วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2567 ผู้มารับบริการร้องเรียนขอให้ปรับปรุงพัฒมบริเวณหน้าห้องทำบัตร 2. วันที่ 30 เมษายน 2567 ผู้มารับบริการร้องเรียนเรื่องห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น	1. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารเพื่อติดตั้งพัฒมเพดานเพิ่มในบริเวณดังกล่าว 2. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารเพื่อปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านระบบบริการ

1. เป็นวันที่แพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ 1 ท่าน เนื่องจากแพทย์ไปตรวจที่ห้องฉุกเฉิน 1 ท่าน ไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่ห้องผู้ป่วยใน 1 ท่าน ไปประชุม 1 ท่าน และลาคลอด 1 ท่าน และในวันดังกล่าวมีจำนวนผู้มารับบริการมากกว่าปกติจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงระบบบริการต่อไป
2. ผู้ป่วยดังกล่าวต้องมาล้างแผลทุกวัน แต่ในวันดังกล่าวมีผู้มารับบริการที่งานผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวนมาก และต้องรอแพทย์ตรวจตามความเร่งด่วน
3. ผู้ร้องเรียนดังกล่าวได้นำบุตรชายที่ถูกสุนัขกัดมารับบริการ และมีลักษณะคล้ายเมาสุรา ได้เดินเข้ามาหาเจ้าหน้าที่ห้องบัตรเหมือนจะเข้ามาทำร้าย โดยกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ห้องบัตรทำงานช้า และเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแจ้งตำรวจเพื่อให้เข้ามาระงับเหตุ และทางโรงพยาบาลจึงได้แจ้งลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน
4. งานโรคไม่ติดต่อ ได้จัดทำแนวทางในการดำเนินงาน Telemedicine เพื่อแก้ปัญหาผู้ป่วยรอนาน
5. เป็นวันที่เปิดให้บริการหลังจากวันหยุดยาว ทำให้มีผู้มารับบริการจำนวนมาก จะได้เพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยให้บริการในวันดังกล่าว
6. แจ้งองค์กรแพทย์ ให้มีแพทย์ช่วยออกตรวจผู้ป่วยนอก จำนวน 2 คน
7. 8. แจ้งองค์กรแพทย์ ให้แพทย์ออกตรวจเร็วขึ้น

- ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. เนื่องจากบริเวณรอตรวจหน้าห้องบัตรมีพัฒมเพียง 2 ตัว หากมีผู้มารับบริการจำนวนมาก จะทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ได้แจ้งให้ฝ่ายบริหารดำเนินการติดตั้งพัฒมเพิ่มในบริเวณดังกล่าว
2. แจ้งพนักงานทำความสะอาด ให้เพิ่มจำนวนครั้งในการทำความสะอาดห้องน้ำ

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งผู้มารับบริการภายในอำเภอและในเขตติดต่อระหว่างอำเภอ อีกทั้งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาลมีค่อนข้างจำกัด

และในสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การให้บริการฉีดวัคซีน ตลอดจนมีการตรวจคัดกรอง การดูแลผู้ที่ติดเชื้อโควิด-19 ทำให้มีการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตุลาคม 2566 – สิงหาคม 2567

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