



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่แตง กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๐๖๐

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์  
เรียน ผู้ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทราบ

ด้วยงานบริหารความเสี่ยง (RM) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่แตง ได้มีการดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งมีข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เก็บจากตู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด ไม่ได้ระบุชื่อผู้เสนอแนะหรือผู้ร้องเรียน ทางทีมบริหารความเสี่ยง จึงไม่สามารถตอบกลับผลการปรับปรุงต่างๆ ไปหาผู้เสนอแนะหรือผู้ร้องเรียนได้

ดังนั้น ทางบริหารความเสี่ยง จึงขอรายงานผลการปรับปรุง ดังกล่าว ขอแจ้งให้ท่านทราบทางเว็บไซต์และติดบอร์ดประจำหน่วยงานให้ท่านทราบ เนื่องจากไม่ทราบชื่อและที่อยู่ของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอแจ้งให้ท่านทราบทางเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่แตง

(นายรัฐติกานต์ ณ ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดขึ้น
๑	ไม่ระบุ	ผู้ปกครองเด็กได้เสนอแนะว่าจุดตรวจโควิดใกล้กับคลินิกเด็ก ทำให้เด็กเสี่ยงติดโควิด	แจ้งทีม ENV รับทราบ		-
๒	๑๔ เมษายน ๖๕ กับ พฤษภาคม ๖๕	ญาติผู้ป่วยขอให้ ward หญิง เสนอ ผอ. ช่วยทำกันสาดตรงริมระเบียงเนื่องจากตอนกลางวันแดดร้อน	ดำเนินการติดตั้งให้แล้ว		
๓	ไม่ระบุ	ผู้ป่วยอยากให้ห้องลดเปลี่ยนผ้าม่านโครกใหม่ เนื่องจากผ้าม่านเก่าสภาพเก่าเนื่องจากใช้งานมานานมากแล้ว	ดำเนินการแก้ไขแล้ว		
๔	๒๒ เมษายน ๖๕	ญาติผู้ป่วยที่มาเฝ้าไข้ ร้องเรียนว่า ATK เก็บเงินตรวจ ATK ราคาแพง	Ward ชาย ได้ตรวจสอบระเบียบการรักษาจากงานประกันและประสานงานการเงินคืนเงินที่เก็บเกินให้ผู้ป่วยแล้ว	บันทึกรายการค่าใช้จ่ายผิดพลาด	
๕	๒๖ เมษายน ๖๕	ผู้ป่วยเสนออยากให้มีพยาบาลเวรเจาะเลือดผู้ป่วยที่ห้อง lab เร็วขึ้นกว่าเดิมจากเดิมเจาะ ๘.๓๐ น. ขอเปลี่ยนเป็น ๗.๐๐ น. เนื่องจากรอานานมาก	แจ้งห้อง Lab รับทราบและทบทวน		

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดขึ้น
๖	๓๐ เมษายน ๖๕	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนว่า เวลา ๐๑.๒๔ น. จนท. พยาบาลทำการ swab ATK แร่งจนตกใจ มีเลือดออก ปวดจมูกมาก	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ		
๗	๒๑ เมษายน ๖๕	ผู้ป่วยร้องเรียนว่า รอเจ้าหน้าที่การเงินไม่อยู่ห้องเบอร์ ๕ นานมาก	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ		
๘	๑๙ พฤษภาคม ๖๕	ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทาง facebook ว่า จนท.ประจำศูนย์ฉีดวัคซีน สอบถามข้อมูลไปแล้ว พูดไม่เต็ม	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ		
๙	มิถุนายน และ กรกฎาคม ๖๕	เจ้าหน้าที่พยาบาล ควรปรับปรุงเรื่องการพูดคุยกับผู้รับบริการ	แจ้งทีม PCT/HRD		
๑๐	๒๐ กรกฎาคม ๖๕	ผู้รับบริการห้องเบอร์ ๘ อยากให้เพิ่มที่นั่งรอตรวจ เนื่องจากเก้าอี้ที่จัดให้ไม่เพียงพอ	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ แจ้งทีม ENV รับทราบ		
๑๑	๘ สิงหาคม ๖๕	เวลา ๙.๒๐ ผู้ป่วยได้แจ้งว่าเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ OPD ไม่ได้ชี้แจงหรือเขียนใบใบนัด ให้นำน้ำ-งดอาหารมาก่อนตรวจ ตามแพทย์สั่ง ทำให้ไม่ได้เจาะเลือด	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและทำการทบทวน		

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ
๑๒	๒๔ สิงหาคม ๖๕	ผู้ป่วยได้สอบถามเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ทำพฤติกรรมเหมือนรังเกียจผู้ป่วยโดยจนท.ให้เหตุผลว่าติดโควิดมา เพิ่งกักตัวได้ครบ ๕ วัน ให้ผู้รับบริการยื่นคุยไปกล่าห้อง สังกัดดูแลแล้ว จนท.ที่ติดก็ทำงานอยู่ห้องเดียวกันเปิดแอร์ด้วย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงและทีมไม่ไกล่เกลี่ยได้อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจแล้ว	การสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจ และพฤติกรรมบริการ	
๑๓	๒๙ สิงหาคม ๖๕	ผู้รับบริการที่ จุด OPD ออกจากให้เพิ่มพัตลมสำหรับผู้รับบริการนั่งรอเพิ่ม	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ		

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ ว/ด/ป ที่รับเรื่อง	ผู้กล่าวหา	ผู้ถูกกล่าวหา ตำแหน่งใน ขณะที่ถูก กล่าวหา	ข้อกล่าวหา	วันเวลา เกิดเหตุ	ที่เกิดเหตุ	ผลการดำเนินงานและความคิดเห็น			
						ทางอาญา	เอกสารอ้างอิง	ทางวินัย	เอกสารอ้างอิง
	ไม่มี	-	-	-	-	-	-	-	-

เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรคเนื่องจากโรงพยาบาลแม่แตงได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรมภายใน และภายนอกองค์กรให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่แตง	โรงพยาบาลแม่แตง ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในโรงพยาบาลเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่</b>	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ วัน/เดือน/ปี : ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่กำหนดดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ บนเว็บไซต์</p> <p><b>รายละเอียดข้อมูล</b> ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : .....</p>	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  ๓๓๕๙ (นางกาญจนา นักรพรต) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  Impo (นางสาวอัญมณี สีลอ) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  วิจิตร ใหม่ศรี (นายวิจิตร ใหม่ศรี) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕	