



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่แตง กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๖๕

วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

ตามที่ โรงพยาบาลแม่แตง ได้จัดตั้งศูนย์ร้องเรียน ในการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ให้แก่ผู้ร้องเรียน ของ โรงพยาบาลแม่แตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

จากการดำเนินการของคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ซึ่งทางคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มีการสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป ทั้งหมด จำนวน ๙ เรื่อง
๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ยังไม่พบว่ามีข้อร้องเรียน)

และในการนี้ขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลแม่แตง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ต่อไป

(นางสาวอัญมณี สีล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ - อนุมัติให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่แตง

(นายจิติกานต์ ณ ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียน

เดือน 1 ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ (รอบที่ 9)

1.สถิติการร้องเรียนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์

อันดับ	ช่องทาง	จำนวน
1	ผู้แสดงความคิดเห็น 11 จุด ได้แก่ ER, OPD, NCD, Ward หญิง, Ward ชาย, LR, Lab, ทันตกรรม, เวชปฏิบัติครอบครัว, กายภาพบำบัด และแพทย์แผนไทย	๕
2	ระบบ Intranet โปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล	0
3	โทรศัพท์053-104148 ต่อ 240, 102	0
4	ช่องทาง Facebook https://www.facebook.com/maetang.hospital/	๔
๕	เว็บไซต์ โรงพยาบาลแม่แตง https://www.maetang.go.th/	0
๖.	อื่นๆ ..ศูนย์บริหารจัดการร้องเรียน กระทรวงสาธารณสุข	0
รวม		๙

2. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของผู้รับบริการ

อันดับ	รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	คุณภาพบริการ	บริการล่าช้า	๔
2	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ	๓
3	สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ถูกทำร้าย	๑
4	การรักษา	ไม่เข้าใจแนวทางการรักษา/การให้ยา	๑

3.ผลการดำเนินการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

รายการ	ประเด็น	ได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
คุณภาพบริการ	บริการล่าช้า	๘๐%		
พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ	๑๐๐%		
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ถูกทำร้าย	๑๐๐%		
การรักษา	ไม่เข้าใจแนวทางการรักษา	๑๐๐%		

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ (รอบ 6 เดือน)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดซ้ำ
๑	๒๔ พฤศจิกายน ๖๔	-ผู้รับบริการแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ที่ทำงาน ห้องเบอร์ ๙ เวลา 19.30 น. พุดไม่เพราะ เคยเจอแบบเดิมมา ๒ ครั้งแล้ว	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและตักเตือน เจ้าหน้าที่	-	-
๒	๒๖ พฤศจิกายน ๖๔	-ผู้รับบริการแจ้งว่าหมอผู้ชาย พุดไม่ เพราะ	-แจ้งองค์กรแพทย์รับทราบ	-	-
๓	๓ มกราคม ๖๕	ญาติผู้รับบริการได้ประสบอุบัติเหตุขี่ มอเตอร์ไซด์โดนรถยนต์ชน เวลา ประมาณ ๙.๐๐ น. หลังชนมีแผลลอก บริเวณข้อมือซ้าย หลังเกิดเหตุคุณภรรยา มาตรวจที่ รพ.สต. บ้านเป่า แต่อาการไม่ ดีขึ้น เลยพามาตรวจที่ รพ.แม่แตง อยู่ ห้อง ER เป็นเวลานานพอสมควร แพทย์ ได้อธิบายผลการรักษาและจ่ายยา ซึ่ง ญาติผู้ป่วยติดใจ ทำไมแพทย์ไม่จ่ายยา	-แจ้งทีม PCT ช่วยทบทวน มติที่ประชุมต้อง ปฏิบัติตามการวินิจฉัยของแพทย์และ หลักการให้ยา RDU รพ.แม่แตง -อธิบายญาติผู้ป่วยให้เข้าใจในแนวทางรักษา และการให้ยาตามหลัก RDU	-ญาติผู้รับบริการรอนาน เนื่องจากมี ผู้ป่วยมาก -การสื่อสารสร้างความเข้าใจในการ รักษาและการให้ยายังน้อย	การสื่อสารและสร้างความ เข้าใจในการรักษา ตลอดจนการดูแลผู้ป่วย

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับบริการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดซ้ำ
		ปฏิบัติจนให้ เนื่องจากญาติผู้ป่วยเป็น พยาบาลเห็นผลญาติแล้ว มีอาการปวด บวม แดง ร้อน จึงได้ขอแพทย์จ่ายยา ดิงกล่าวให้ แต่แพทย์อธิบายว่าให้ไม่ได้ เนื่องจากไม่มี Signs ที่ต้องให้และผิด หลัก RDU รพ.แม่แตง			
๔	๒๘ มกราคม ๖๕	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายข้อซักถามผู้รับบริการ ๒ ครั้งแล้ว แต่ผู้รับบริการไม่เข้าใจเลยได้ ถามซ้ำ เจ้าหน้าที่ จึงได้ตำหนิคนไข้ที่ถาม ซ้ำเสียงดัง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจ	-แจ้งหน่วยงาน รับทราบ	-ผู้รับบริการจำนวนมากอาจทำให้ เจ้าหน้าที่ต้องพูดเสียงดัง ทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจ	-
๕	๑๑ กุมภาพันธ์. ๖๕	ผู้รับบริการอยากให้มีหมอเพิ่มที่จุด ER	-แจ้งหน่วยงานรับทราบ -แจ้งทีม PCT/HRD -แจ้ง ผอ.รับทราบ		
๖	๑๑ มีนาคม ๖๕	ผู้รับบริการมาติดต่อขอย้ายสิทธิรักษา แต่เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี	-แจ้งทีม PCT		

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดซ้ำ
๗	๑๒ มีนาคม ๖๕	<p>ผู้ป่วยเด็ก HN 6308388 ไปตรวจ ATK ที่ห้อง Lab ช่วงเวลาประมาณ 23:45-23:50 น. ระหว่างรอผล ATK ผู้ป่วยร้องให้ บอกว่าเจ็บจมูก ญาติไม่พอใจต่อว่าจนท. ห้อง Lab ตรวจ ATK แรงแเลยทำให้เด็กเจ็บแล้วร้องให้ จึงทำร้ายร่างกายจนท. ห้อง Lab โดยการชกเข้าที่หูซ้าย มีจนท. ห้อง x ray และญาติผู้ป่วยได้ห้ามไว้ หลังจากผล ATK ผู้ป่วยออก ผลเป็น pos ญาติเดินมาขอโทษพยาบาลซักประวัติ แพทย์เวร จึงสั่งยาให้กลับบ้าน เข้าระบบ triage ตามระบบ ทางรพ.ได้ประกาศเรียกญาติผู้ป่วยมารับยา แต่เรียกไม่พบ ผู้ป่วยและญาติไม่มารับยา</p>	<p>-แจ้ง รพภ./ตำรวจ เข้าระงับเหตุ -แจ้งทีม PCT, ENV และ HRD เยียวยาร่างกายและจิตใจ เจ้าหน้าที่</p>	<p>-จนท.รพ.สต.ควรมีการสื่อสารอธิบาย ขั้นตอนการตรวจ COVID19 ให้ประชาชนเข้าใจ ตามแนวทางที่ได้วางระบบไว้แล้ว</p>	

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดซ้ำ
๘	๑๘ มีนาคม ๖๕	ญาติผู้รับบริการแจ้งว่า ลูกสาวติดเชื้อโควิด19 ได้แจ้งผ่าน รพ.สต.ใกล้บ้านแล้ว และได้กักตัวครบแล้ว จึงได้มาขอใบรับรองแพทย์เพื่อใช้ในการทำงานซึ่งได้ติดตามใบรับรองแพทย์ที่ รพ.สต. แจ้งว่าให้รอ ๑-๒ วัน ซึ่งก็ได้รอครบตามกำหนด และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ไปครั้งที่ ๒ เจ้าหน้าที่ตอบกลับว่าไม่รู้จะได้เมื่อไหร่ จึงทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	-จนท.รพ.สต.ควรมีการประสานงานและชี้แจงเรื่องการติดต่อขอใบรับรองแพทย์ให้ผู้รับบริการให้ชัดเจน		
๙	๒๔ มีนาคม ๖๕	ญาติผู้รับบริการได้พาหลานไปที่โรงพยาบาลเนื่องจากมีอาการไอ ไข้ มีน้ำมูก ตรวจ ATK พบว่า Pos ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ได้แนะนำไปห้องฉุกเฉิน แพทย์ได้แนะนำให้ไปตรวจที่ รพ. เอกชน จึงได้ไปตรวจ RT-PCR และกักตัวที่บ้าน วันต่อมาได้มีเจ้าหน้าที่ รพ.แม่แตงโทรมาให้พาหลานมา x ray ปอด แต่เจอพนักงานเปล พุดไม่เพราะ บอกให้กลับไปก่อนค่อยมาอีกครั้งในวันทำการปกติ	-จนท.รพ.สต.ควรมีการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการตรวจ COVID19 ให้ประชาชนเข้าใจ ตามแนวทางที่ได้วางระบบไว้แล้ว -แจ้งหัวหน้างานรับทราบและตั้งเตือนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-การสื่อสารให้ประชาชนในเขตรับบริการเข้าใจในขั้นตอนการตรวจ COVID19 -พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ วัน/เดือน/ปี : ๘ เมษายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำาเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์</p> <p>รายละเอียดข้อมูล ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำาเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :</p>	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
<p><i>Thana</i> (นางกาญจนา นักรต) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน วันที่ ๘ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>(นางสาวอัญมณี สีลอ) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๘ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p><i>ริศกร ใหม่ศรี</i> (นายริศกร ใหม่ศรี) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๘ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	