



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่แตง กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๐๖๑

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

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

จากการดำเนินการของคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ซึ่งทางคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มีการสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป ทั้งหมด จำนวน ๑๓ เรื่อง
 ๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ยังไม่พบว่ามีข้อร้องเรียน)
- และในการนี้ขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลแม่แตง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ต่อไป

(นางสาวอัญมณี สีสอ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ - อนุมัติให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่แตง

(นายฐิติกานต์ ณ ปัน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕- ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ (รอบ 12 เดือน)

1.สถิติการร้องเรียนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์

| อันดับ | ช่องทาง | จำนวน |
|------------|---|-----------|
| 1 | ผู้แสดงความคิดเห็น 11 จุด ได้แก่ ER, OPD, NCD, Ward หญิง, Ward ชาย, LR, Lab, ทันตกรรม, เวชปฏิบัติครอบครัว, กายภาพบำบัด และแพทย์แผนไทย | 10 |
| 2 | ระบบ Intranet โปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล | 0 |
| 3 | โทรศัพท์053-104148 ต่อ 240, 102 | 0 |
| 4 | ช่องทาง Facebook https://www.facebook.com/maetang.hospital/ | 3 |
| ๕ | เว็บไซต์ โรงพยาบาลแม่แตง https://www.maetang.go.th/ | 0 |
| ๖. | อื่นๆ ..ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน กระทรวงสาธารณสุข | 0 |
| รวม | | 13 |

2. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของผู้รับบริการ

| อันดับ | รายการ | รายละเอียด | จำนวน |
|------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------|
| 1 | คุณภาพบริการ | บริการล่าช้า,เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ | 5 |
| 2 | พฤติกรรมบริการ | เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ | 4 |
| 3 | สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน | ปรับปรุงโครงสร้างอาคาร | 4 |
| รวม | | | 13 |

3.ผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

| รายการ | ประเด็น | ได้ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-------------------------------------|--------------------------------|------|----------------------|----------|
| คุณภาพบริการ | บริการล่าช้า | 80% | | |
| พฤติกรรมบริการ | เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ | 100% | | |
| สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน | ปรับปรุงโครงสร้างอาคาร/อุปกรณ์ | 100% | | |

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

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปีที่รับการร้องเรียน | สรุปข้อมูลการร้องเรียน | การแก้ปัญหา | การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา | แนวทางป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ |
|-------|--------------------------------|---|---|-------------------------------|---------------------------|
| ๑ | ไม่ระบุ | ผู้ปกครองเด็กได้เสนอแนะว่าจุดตรวจโควิดใกล้กับคลินิกเด็ก ทำให้เด็กเสี่ยงติดโควิด | แจ้งทีม ENV รับทราบ | | - |
| ๒ | ๑๔ เมษายน ๖๕ กับ พฤษภาคม ๖๕ | ญาติผู้ป่วยขอให้ ward หญิง เสนอ ผอ. ช่วยทำกันสาดตรงริมระเบียงเนื่องจากตอนกลางวันแดดร้อน | ดำเนินการติดกันสาดให้แล้ว | | |
| ๓ | ไม่ระบุ | ผู้ป่วยอยากให้ห้องคลอดเปลี่ยนฝาซักโครกใหม่ เนื่องจากฝานเก่าสภาพเก่าเนื่องจากใช้งานมานานมากแล้ว | ดำเนินการแก้ไขแล้ว | | |
| ๔ | ๒๒ เมษายน ๖๕ | ญาติผู้ป่วยที่มาเฝ้าไข้ ร้องเรียนว่า ATK เก็บเงินตรวจ ATK ราคาแพง | Ward ชาย ได้ตรวจสอบระเบียบการรักษาจากงานประกันและประสานงานการเงินคืนเงินที่เก็บเกินให้ผู้ป่วยแล้ว | บันทึกรายการค่าใช้จ่ายผิดพลาด | |
| ๕ | ๒๖ เมษายน ๖๕ | ผู้ป่วยเสนออยากให้มีพยาบาลเวรเจาะเลือดผู้ป่วยที่ห้อง lab เร็วขึ้นกว่าเดิม จากเดิมเจาะ ๘.๓๐ น. ขอเปลี่ยนเป็น ๗.๐๐ น. เนื่องจากรอนานมาก | แจ้งห้อง Lab รับทราบและทบทวน | | |

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปีที่รับการร้องเรียน | สรุปข้อมูลการร้องเรียน | การแก้ปัญหา | การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา | แนวทางป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ |
|-------|--------------------------------|---|---|---------------------------|---------------------------|
| ๖ | ๓๐ เมษายน ๖๕ | ญาติผู้ป่วยร้องเรียนว่า เวลา ๐๑.๒๔ น. จนท. พยาบาลทำการ swab ATK แรง จนตกใจ มีเลือดออก ปวดจุกมาก | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ | | |
| ๗ | ๒๑ เมษายน ๖๕ | ผู้ป่วยร้องเรียนว่า รอเจ้าหน้าที่การเงินไม่อยู่ห้องเบอร์ ๕ นานมาก | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ | | |
| ๘ | ๑๙ พฤษภาคม ๖๕ | ผู้รับบริการร้องเรียนผ่านทาง facebook ว่า จนท.ประจำศูนย์ฉีดวัคซีน สอบถามข้อมูลไปแล้ว พุดไม่ดี | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ | | |
| ๙ | มิถุนายน และ กรกฎาคม ๖๕ | เจ้าหน้าที่,พยาบาล ควรปรับปรุงเรื่องการพูดคุยกับผู้รับบริการ | แจ้งทีม PCT/HRD | | |
| ๑๐ | ๒๐ กรกฎาคม ๖๕ | ผู้รับบริการห้องเบอร์ ๘ อยากให้เพิ่มที่นั่งรถตรวจ เนื่องจากเก้าอี้ที่จัดให้ไม่เพียงพอ | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ แจ้งทีม ENV รับทราบ | | |
| ๑๑ | ๘ สิงหาคม ๖๕ | เวลา ๙.๒๐ ผู้ป่วยได้แจ้งว่าเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ OPD ไม่ได้ชี้แจงหรือเขียนในใบนัด ให้นำน้ำ-งดอาหารมาก่อน ตรวจ ตามแพทย์สั่ง ทำให้ไม่ได้เจาะเลือด | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและทำการทบทวน | | |

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปีที่รับการร้องเรียน | สรุปข้อมูลการร้องเรียน | การแก้ปัญหา | การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา | แนวทางป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ |
|-------|--------------------------------|--|---|--|---------------------------|
| ๑๒ | ๒๔ สิงหาคม ๖๕ | ผู้ป่วยได้สอบถามเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ทำพฤติกรรมเหมือนรังเกียจผู้ป่วยโดยจนท.ให้เหตุผลว่าติดโควิดมา เพิ่งกักตัวได้ครบ ๕ วัน ให้ผู้รับบริการยื่นคูปองห้อง ส่งเหตุแล้ว จนท.ที่ติดก็ทำงานอยู่ห้องเดียวกันเปิดแอร์ด้วย | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงและทมิไกล่เกลี่ยได้อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจแล้ว | การสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจ และพฤติกรรมบริการ | |
| ๑๓ | ๒๙ สิงหาคม ๖๕ | ผู้รับบริการที่ จุด OPD อยากให้เพิ่มพัดลมสำหรับผู้รับบริการนั่งรอเพิ่ม | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ | | |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่แตง
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล

ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน ๑ เมษายน
๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

กานดา

(นางกาญจนา นักรต)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

Supa

(นางสาวอัญมณี สีล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ฐิติกร ใหม่ศรี

(นายฐิติกร ใหม่ศรี)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕