



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่แตง กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๘๖

วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

ตามที่ โรงพยาบาลแม่แตง ได้จัดตั้งศูนย์ร้องเรียน ในการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ให้แก่ผู้ร้องเรียน ของโรงพยาบาลแม่แตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ นั้น

จากการดำเนินการของคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ ซึ่งทางคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มีการสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ยังไม่พบว่ามีข้อร้องเรียน) และในการนี้ขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลแม่แตง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ต่อไป

(นางสาวอัญมณี สืออ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ - อนุมัติให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่แตง

(นายรัฐติگانต์ ณ ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

สรุปผลการดำเนินการซื้อร้องเรียน

เดือน 1 ตุลาคม 2565- 15 มีนาคม 2566 (รอบที่ 1)

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	QR code กล้องแสดงความคิดเห็น	1
3	ระบบ Intranet โปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล	0
4	โทรศัพท์053-104148 ต่อ 240, 102	0
5	ช่องทาง Facebook https://www.facebook.com/maetang.hospital/	2
6	อื่นๆ	0
รวม		15

2. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของผู้รับบริการ

อันดับ	รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	คุณภาพบริการ	บริการล่าช้า	11
2	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เพราะ	2
3	สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	-	0
4	การรักษา	-	0

3.ผลการดำเนินการซื้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

รายการ	ประเด็น	ได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
คุณภาพบริการ	บริการล่าช้า	80%	เจ้าหน้าที่ OPD ไม่เพียงพอ ปัจจุบันใช้ระบบ paperless ลดเวลารอคอย	
พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เพราะ	100%		

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2565- 15 มีนาคม 2566 (รอบที่ 1)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดขึ้น
1	4 ต.ค.65	ญาติผู้รับบริการแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ทำงาน ล่าช้าทุกขั้นตอนที่จุด OPD โดยเฉพาะช่วง รอรับยาและจ่ายเงิน ใช้เวลารอนาน 1-2 ชั่วโมง	-แจ้งหน่วยงาน OPD - OPD ปรับใช้ระบบ paperless รายงาน ผล Lab เพื่อลดขั้นตอนการบริการ	-ผู้รับบริการมีจำนวนมากในบาง ช่วงเวลาทำให้จากทำงานล่าช้า	
2	๖ ต.ค.65	ญาติผู้รับบริการโพสต์ข้อเสนอแนะใน facebook ว่าอยากให้โรงพยาบาลเพิ่ม หมอ 5 คน ในเวรกลางคืนที่จุดห้องฉุกเฉิน เนื่องจากบริการล่าช้า	-แจ้งหน่วยงาน ER -ER ให้บริการแบบ REUN	-ผู้รับบริการฉุกเฉินมีจำนวนมากใน ช่วงเวลาดังกล่าว จึงให้บริการแบบ REUN	
3	4 พ.ย.65	ผู้รับบริการแจ้งว่าจุดจ่ายเงินค่ารักษาผู้ป่วย ไม่มีเงินทอนผู้รับบริการ ทำให้ต้องเสียเวลา ไปแลกเงินร้านค้ามาจ่าย	-แจ้งงานการเงินรับทราบ		
4	ม.ค.66	ญาติผู้ป่วยได้เสนอแนะว่าพนักงาน ช่วยเหลือคนไข้บางคน ทำงานบริการไม่ ประทับใจ พูดไม่เพราะ	-แจ้งทีม HRD		
5	ม.ค.66	ผู้รับบริการได้เสนอแนะขอให้ผู้อำนวยการ พัฒนาโรงพยาบาลแม่แตงให้ดีขึ้นกว่านี้	-แจ้ง ผอ.		

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2565- 15 มีนาคม 2566 (รอบที่ 1)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดขึ้น
6	5 ก.พ.66	ผู้รับบริการได้เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่แปล ควรมีความพร้อมมากกว่านี้	แจ้งหน่วยงานทราบ		
7	21 ก.พ. 66	ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะว่า พยาบาลมีน้อย ควรเพิ่มบุคลากรเนื่องจากระอนาน	- OPD ปรับใช้ระบบ paperless รายงาน ผล Lab เพื่อลดขั้นตอนการบริการ	ผู้รับบริการมีจำนวนมากช่วงเช้า เจ้าหน้าที่มีน้อย	
8	ก.พ.66	ผู้รับบริการแจ้งว่า วันนั้นมาตรวจตามหมอ นัด แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า รอนาน	-แจ้งทีม PCT -แจ้ง OPD		
9	ก.พ.66	ผู้รับบริการแจ้งว่า ขอให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุง การพูดจาให้สุภาพ	ทีม HRD		
10	ก.พ.66	ญาติผู้รับบริการแจ้งว่า มาขอใบรับรอง แพทย์เกิดอุบัติเหตุ เพื่อยื่น พรบ. แต่ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้มาทำที่หลังทำให้ เสียเวลา เดินทางมา รพ. ทลายรอบ และ ในวันนั้นไม่มีรถฉุกเฉินนำส่งผู้ป่วยไปรักษา ต่อที่ รพ. นครพิงค์	-แจ้งหน่วยงาน ER แจ้งทีม PCT		

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ 2566

เดือน 1 ตุลาคม 2565- 15 มีนาคม 2566 (รอบที่ 1)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปีที่ รับการร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหา เกิดขึ้น
11	ก.พ.66	ผู้รับบริการได้แจ้งว่า มาใช้บริการห้อง ฉุกเฉิน เวลา 9.30 รอนานมาก ยังไม่ได้ ตรวจ	แจ้งหน่วยงานทราบ	ผู้ป่วยจำนวนมาก ทำให้บริการแบบ REUN	
12.	7 มี.ค.66	ญาติผู้รับบริการได้เสนอแนะให้ปรับปรุง เรื่องการยื่นขอใบส่งตัวเพื่อการรักษาต่อ เจ้าหน้าที่รับเอกสารแล้ว ไม่ได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป และเจ้าหน้าที่มีการขาย ล็อตเตอรี่ในเวลาราชการทำให้ต้องรอนาน	แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน OPD รับทราบและ ทำการตั้งเตือนเจ้าหน้าที่ที่ขายล็อตเตอรี่ ในช่วงปฏิบัติงานตามหน้าที่		
13.	มี.ค.66	ผู้ป่วยมีอาการไอมาตรวจเชื้อ COVID19 ที่ OPD มารอตรวจตั้งแต่ 7.00 น.ได้ลำดับคิว ตรวจที่ 7 ใช้เวลารอแพทย์ตรวจ 2 ชั่วโมง อยากให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น	- จนท.ปฏิบัติงานที่ OPD เวลา 8.00 น. -ปรับใช้ระบบ paperless รายงานผล Lab เพื่อลดขั้นตอนการบริการ	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้บริการ ล่าช้า	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ รายละเอียดข้อมูล ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล กปช (นางกาญจนา นักรพรต) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน วันที่ ๑๖ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง สปร. (นางสาวอัญมณี สีลอ) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๖ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ รุติกร ไหมศรี (นายรุติกร ไหมศรี) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๖ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	