



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่แตง กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๐๕๐

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

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

จากการดำเนินการของคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ ซึ่งทางคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มีการสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมดจำนวน ๑๔ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ยังไม่พบว่ามีข้อร้องเรียน) และในการนี้ขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลแม่แตง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ต่อไป

(นางสาวอัญมณี สืออ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ - อนุมัติให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่แตง

(นายจิติกานต์ ภู ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่แตง

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือน ๑ เมษายน - ๑๕ กันยายน ๖๖

๑.สถิติการร้องเรียนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์

อันดับ	ช่องทาง	จำนวน
๑	ตู้แสดงความคิดเห็น ๑๑ จุด ได้แก่ ER, OPD, NCD, Ward หญิง, Ward ชาย, LR, Lab, หันตกรรม, เวชปฏิบัติครอบครัว, กายภาพบำบัด และแพทย์แผนไทย	๙
๒	QR code กล่องแสดงความคิดเห็น	๑
๓	โทรศัพท์ ๐๕๓-๑๐๔๑๔๘ ต่อ ๒๔๐, ๑๐๒	๑
๔	ช่องทาง Facebook https://www.facebook.com/maetang.hospital/	๓
รวม		๑๔

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของผู้รับบริการ

อันดับ	รายการ	รายละเอียด	จำนวน
๑	คุณภาพบริการ	บริการล่าช้า/การสื่อสารผู้ป่วยน้อย	๔
๒	พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เพราะ	๘
๓	สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	ที่จอดรถรับ-ส่งผู้ป่วย ไม่สะดวก	๑
๔	การรักษา	ไม่ประทับใจในการรักษา	๑

๓. ผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

รายการ	รายละเอียด	ได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
คุณภาพบริการ	บริการล่าช้า/การสื่อสารผู้ป่วยน้อย	๘๐%		
พฤติกรรมบริการ	พูดไม่เพราะ	๑๐๐%		
สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	ที่จอดรถไม่สะดวกรับ-ส่งผู้ป่วย	๑๐๐%		
การรักษา	ไม่ประทับใจในการรักษา	๑๐๐%		

สรุปประเด็นสำคัญเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่แตงปีงบประมาณ ๒๕๖๖
เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๖- ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับการ ร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา	แนวทางป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ
๑	๕ เม.ย. ๖๖	ผู้ป่วยร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ER พุดไม่เพราะ	-แจ้งหัวหน้า ER รับทราบ -แจ้งคณะทำงานความเสี่ยง หน่วยงาน ERรับทราบ	ปัญหา	
๒	๑๓ เม.ย. ๖๖	ผู้ป่วยร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ ห้องเบอร์ ๙ พุดไม่เพราะ บริการไม่ประทับใจ	แจ้งหัวหน้าห้องบัตร		
๓	๒๔ เม.ย.๖๖	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนผ่าน facebook ว่าพี่สาวป่วยสติไม่คอยดี มาติดต่อ สอบถามเจ้าหน้าที่การเงิน เวลา ๑๐.๐๐-๑๑.๐๐ น. เกี่ยวกับสิทธิ์ แต่ การเงินไม่ได้อธิบายให้ผู้ป่วยได้เข้าใจ (พูดว่าไม่คุยคะ)	แจ้งเจ้าหน้าที่การเงิน OPD รับทราบ		
๔	๒๖ เม.ย.๖๖	ผู้รับบริการร้องเรียนผ่าน facebook มาว่า หน่วยงาน ER ผู้รับบริการ สอบถาม ชอบพูดแซะ	-แจ้งหัวหน้า ER รับทราบ -แจ้งคณะทำงานความเสี่ยง หน่วยงาน ERรับทราบ		
๕	๓๐ พ.ค.๖๖	ผู้รับบริการแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ผู้หญิงที่งานห้องบัตรพุดไม่ดี และญาติผู้ป่วย ส่วนใหญ่ได้มีความคิดเห็นแบบเดียวกันด้วย	-แจ้งหน่วยงานทราบ		

๖	๒๖ มิ.ย. ๖๖	ก๊วยชื้อหรือเรียนว่า มาสส่งผู้ป่วยตั้งแต่ ๗.๒๓ ผู้ป่วยมีความดันโลหิตสูง ๒๒๙/๑๒๕ mm/Hg ห้องฉุกเฉินไม่ได้ทำการรักษาผู้ป่วย	-แจ้งหน่วยงานทราบ -หน่วยงานให้บริการ REUN	
๗	๘ ก.ค. ๖๖	ผู้รับบริการร้องเรียนว่า พยาบาลเวรป่วยจุด ER ใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการบริการ	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน รับทราบและทำการตักเตือน -ทีม HRD	
๘	๑๐ ก.ค. ๖๖	เวลา ๑๐.๔๐ น. รับเรื่องหน้าห้องบริหาร (ผู้ป่วยไม่ยอมเขียนข้อร้องเรียน) ผู้ปกครองเด็กที่มาตรวจ OPD ได้ร้องเรียนแพทย์ที่ทำการตรวจห้องเบอร์ ๔ ว่าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม โดยผู้ปกครองเด็กได้เล่าว่า แพทย์ที่ทำการตรวจ ได้ทำการตรวจโดยไม่กดลิ้น แสดงสีหน้าไม่พอใจเด็ก เนื่องจากเด็กไม่ค่อยยินยอมให้ตรวจ ซึ่งผู้ปกครองได้เห็นแพทย์ดังกล่าว กระแทกไปหลายทำให้เด็กกลัว และตั้งใจกดแอลกอฮอล์โดนเด็กด้วย...ซึ่งเด็กได้รับการตรวจ รับยากกลับบ้านแล้วปลอดภัย	-ทีมใกล้เคียงได้โทรไปอธิบาย ทำให้ผู้ปกครองเด็กไม่ติดใจ	
๙	๒๖ ก.ค. ๖๖	เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เบอร์ ๙ พุดไม่เพราะกับผู้รับบริการที่เป็นคนแก่	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน รับทราบตักเตือน	
๑๐	ไม่ระบุ	ผู้รับบริการร้องเรียนว่า ห้อง Lab ทำงานล่าช้า มีผู้ป่วยรอเจาะเลือดจำนวนมากแต่มีเจ้าหน้าที่ทำงานคนเดียว ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ตั้งตานั้น-งดาอาหาร มารอนานมาก เจาะเลือดแล้วเสร็จ ๑๐.๐๐ น. อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ทำงานให้ไวขึ้น	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน รับทราบ	

๑๑	๒๘ ส.ค. ๖๖	ผู้รับบริการแจ้งว่าจุดคัดกรองเจ้าหน้าที่พูดกับคนใช้พูดไม่เพราะ	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน รับทราบ		
๑๒	๘ ก.ย.๖๖	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลขั้นตอนบริการน้อยเกินไปทำให้ต้องเข้าถึงแต่ละจุดล่าช้าและควรมีที่จอดรถที่สะดวกต่อการรับส่งผู้ป่วย	-แจ้งหน่วยงานทราบ		
๑๓	๑๐ ก.ย. ๖๖	ญาติผู้รับบริการร้องเรียนห้องฉุกเฉิน ว่าให้บริการเด็กกล้าช้า ซึ่งเด็กมีอาการเป็นไข้ ไอ มีน้ำมูกและไปตรวจคลื่นไฟฟ้าออกซิเจนในเลือดต่ำด้วย	-แจ้งหน่วยงานทราบ -หน่วยงานให้บริการ REUN		
๑๔	๑๐ ก.ย. ๖๖	ผู้รับบริการร้องเรียนผ่าน facebook ว่ามีอาการปวดท้อง ได้ไปตรวจที่โรงพยาบาลแม่แตง ซึ่งอยู่ใกล้ ณ ตอนนี แต่สิทธิการรักษาประกันสังคม อยู่ที่โรงพยาบาลลานนา เมื่อถึงโรงพยาบาลได้มีการตรวจรักษาตามขั้นตอน และได้แจ้งแพทย์ที่ทำการตรวจ ขอให้ปรับรองแพทย์ เพื่อใช้लगานด้วย แต่เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ได้แสดงน้ำเสียงที่ไม่ค่อยดีและพูดว่าไม่สามารถออกไปรับรองแพทย์ให้ได้ ซึ่งจะออกให้ก็ต้องเป็นกรณีที่เป็นอุบัติเหตุฉุกเฉินเท่านั้น ซึ่งผู้รับบริการอยากให้เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจอย่างสุภาพ	-แจ้งหน่วยงานทราบ -ทีม PCT กำลังดำเนินการปรับปรุงการขอไปรับรองแพทย์ที่ชัดเจน -การสื่อสารอย่างสุภาพ		

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่แตง
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วัน/เดือน/ปี : ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล

ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลกำดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน ๑ เมษายน
๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

Mee

(นางกาญจนา นักรพรต)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

วันที่ ๑๕ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

Op

(นางสาวอัญมณี สีล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

วิรัตน์ ใหม่ศรี

(นายวิรัตน์ ใหม่ศรี)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๕ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖