



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/ 537

วันที่ 10 มีนาคม 2568

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียด ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ - อนุมัติ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568)

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่อน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-
2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม			-
3. ด้านระบบบริการ			-
4. ด้านมาตรฐานการรักษา	-		
5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา	-		
6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร	-		
7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	-		
รวมเรื่องร้องเรียน			-
ด้านข้อเสนอแนะและคำชม			
- ข้อเสนอแนะ	2	-	-
- คำชม	4	-	-

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568)

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านระบบบริการ จำนวน เรื่อง		
1. วันที่ 2 ธันวาคม 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนอยู่ประจำ แต่ไม่ได้ให้บริการ	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในเรื่องระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล
2. วันที่ 11 ธันวาคม 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทุกแผนกทำงานช้ามาก	- แจ้งคณะกรรมการบริหารเพื่อปรับปรุงระบบบริการ	- คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
3. วันที่ 12 ธันวาคม 2567 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องควรให้สิทธิผู้สูงอายุก่อน เนื่องจากรอตรวจนานมาก	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในเรื่องระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล
4. วันที่ 2 มกราคม 2568 ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องไม่ควรตั้งกฎเกณฑ์ให้ต้องมีญาติ 1 คน ฝากดูแลผู้ป่วยคนไข้ใน เนื่องจากเป็นหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยใน ชี้แจงให้ญาติผู้ป่วยเข้าใจในเรื่องระเบียบการเฝ้าไข้	- กลุ่มการพยาบาล
5. วันที่ 5 มกราคม 2568 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านระบบบริการ

1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเวรระเบียน แต่ไม่ได้ให้บริการ
เนื่องจากผู้ป่วยมารับบริการในช่วงพักเที่ยง (มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรห้องเวรระเบียน 1 คน) และเป็นช่วงพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่กำลังพักเที่ยงถูกมองว่าไม่ได้ให้บริการ
2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทุกแผนกทำงานช้ามาก
เนื่องจากเป็นวันที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากและมีแพทย์ออกตรวจเพียง 1 คน
3. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องควรให้สิทธิผู้สูงอายุก่อน เนื่องจากรอตรวจนานมาก
ได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจในเรื่องระบบบริการ คือ โรงพยาบาลมีช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุอยู่แล้ว
4. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องไม่ควรตั้งกฎเกณฑ์ให้ต้องมีญาติ 1 คน ฝากดูแลผู้ป่วยคนไข้ใน เนื่องจากเป็นหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์
ชี้แจงให้ญาติผู้ป่วยเข้าใจในเรื่องระเบียบการฝากไข้ กรณีที่จะต้องมีญาติฝากไข้ 1 คน เช่น ผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้, ผู้ป่วยที่มีอาการหนัก, ผู้ป่วยจิตเวช, ผู้ป่วยที่มีอาการสับสนควบคุมตัวเองไม่ได้ ... และญาติจะต้องมีส่วนร่วมในการรักษา โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย หลังจากการรักษาของแพทย์
5. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก
แจ้งองค์กรแพทย์ ให้มีแพทย์ช่วยออกตรวจผู้ป่วยนอก จำนวน 2 คน และให้แพทย์ออกตรวจเร็วขึ้น

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากค่อนข้างมาก ทั้งผู้มารับบริการภายในอำเภอและในเขตติดต่อระหว่างอำเภอ อีกทั้งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาลมีค่อนข้างจำกัด

และในสถานการณ์โรคติดเชื้อทางเดินหายใจ ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การให้บริการฉีดวัคซีน ตลอดจนมีการตรวจคัดกรอง การดูแลผู้ที่ติดเชื้อโควิด-19 ทำให้มีการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตุลาคม 2566 – กันยายน 2567

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-		
รวมเรื่องร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน		

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่ รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ