



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่จริม อำเภอแม่จริม จ.น่าน โทร. ๐ ๕๕๗๖ ๕๐๓๖

ที่ นน. ๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๗๐๓

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จริม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม - เรื่อง แยกเป็น

- | | |
|------------------------------------|----------------|
| ๑.๑ เรื่องการบริการของโรงพยาบาล | จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๑.๒ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน - เรื่อง |

๒. ผลการดำเนินงาน

พบข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจำนวน ๕ เรื่อง เป็นเรื่องแพทย์ผู้ตรวจรักษาผิดไม่เพราะและการได้รับการบริการตรวจรักษาที่ผู้ป่วยนอกล่าช้า

๓. ปัญหาอุปสรรค

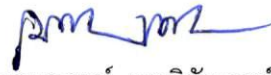
พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนแพทย์ผู้ตรวจรักษาผิดไม่เพราะและได้รับการบริการตรวจรักษาล่าช้าสาเหตุเนื่องจาก

๑. ช่วงเวลาดังกล่าวตรงกับวันคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง
๒. ช่วงเวลาดังกล่าวเหลืออัตรากำลังแพทย์ที่อยู่ปฏิบัติงาน ๒ คนและแพทย์เวรมีเคสผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องทำหัตถการอยู่ที่ห้องฉุกเฉินทำให้เหลือแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาอยู่ที่ผู้ป่วยนอกเพียง ๑ คน
๓. ไม่มีกริ่งกดเรียกเจ้าหน้าที่ ป้ายบอกข้อมูลการให้บริการนอกเวลาไม่ชัดเจน

๔. แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำป้ายขนาดตัวหนังสือใหญ่ขึ้นมองเห็นชัดเจนในระยะ ๕ เมตรติดที่หน้าห้องฉุกเฉิน
๒. ติดกริ่งชั่วคราวบริเวณหน้าห้องฉุกเฉินเพื่อกดเรียกเจ้าหน้าที่
๓. แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง เพจ Facebook ของโรงพยาบาล ในไลน์ผู้นำชุมชน/หัวหน้าส่วนราชการ/ อสม. และผ่านผู้รับบริการที่มาใช้บริการทุกวัน
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแจ้งข้อมูลระบบบริการในช่วงปรับโฉมอาคารผู้ป่วยนอกในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ผู้นำชุมชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของโรงพยาบาลแม่จริม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม



นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวช

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป



(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษด้านเวชกรรม

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๘ (เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๑.ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
รอรับบริการนาน ขั้นตอนการให้บริการสับสน	๒

การปรับปรุง/การดำเนินการ

พบปฏิบัติการข้อร้องเรียนการรอตรวจที่ผู้ป่วยนอกนาน สาเหตุเนื่องจาก

๑. ช่วงเวลาดังกล่าวตรงกับวันคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรังซึ่งมีผู้ป่วยนัดมารับบริการ ๗๓ คน
๒. ช่วงเวลาดังกล่าวเหลืออัตรากำลังแพทย์ที่อยู่ปฏิบัติงาน ๒ คนและแพทย์เวรมีเคสผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องทำการอยู่ที่ห้องฉุกเฉินทำให้เหลือแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาอยู่ที่ผู้ป่วยนอกเพียง ๑ คน
๓. ผู้ป่วยสูงอายุที่มีปัญหาการได้ยินแพทย์จึงใช้เสียงดังในการพูดคุยกับผู้ป่วยทำให้ญาติไม่พอใจเข้าใจว่าเป็นการตะคอกใส่ผู้ป่วย

แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. กำหนดให้เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการมารับบริการ สถานการณ์อัตรากำลังแพทย์ในแต่ละวันให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะตลอดช่วงการให้บริการ
๒. จัดให้มีสื่อวิทัศน์เปิดให้ผู้รับบริการดูระหว่างรอตรวจเพื่อลดความตึงเครียด
๓. แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง เพจ Facebookของโรงพยาบาล ในไลน์ผู้นำชุมชน/หัวหน้าส่วนราชการ/ อสม.และผ่านผู้รับบริการที่มาใช้บริการทุกวัน
๔. เสนอผู้บริหารในการขอสับสนุนอัตรากำลังแพทย์เพื่อให้บริการที่เหมาะสมตามบริบท

๒.พฤติกรรมการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
พุดจาเสียงดังและห้วน	๓

การปรับปรุง/การดำเนินการ

-พบปัญหาข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ โรงพยาบาลได้ทำการพัฒนาระบบบริการด้วยการอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านทักษะการสื่อสาร กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ ตลอดถึงอัตราค่าส่งผู้ให้บริการในแต่ละวันเป็นระยะตลอดช่วงระหว่างการให้บริการ

๓.ไม่ได้รับความสะดวก

-ไม่พบข้อร้องเรียนด้านไม่ได้รับความสะดวก ทางโรงพยาบาลได้ปรับปรุงสถานที่ สิ่งแวดล้อมให้สวยงาม จัดที่นั่งรอตรวจที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ปรับระบบการเรียกคิวอัตโนมัติ มีเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลคำแนะนำในแต่ละขั้นตอนบริการส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๔

-ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทางเว็บไซต์ เพจ Facebook ของโรงพยาบาล และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลแม่จริม

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม

วัน/เดือน/ปี : ๕ กันยายน ๒๕๖๘

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



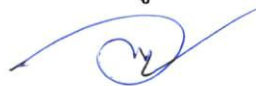
(นายเทพวรวิทย์ ใจจะติ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

วันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางวรารภรณ์ พรมเกษา)

เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘