



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่จริม จ.น่าน โทร. ๐-๕๔๗๖-๙๐๓๖

ที่ นน๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๖๙๔ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง...สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จริม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๔ เรื่อง แยกเป็น
 - ๑.๑ เรื่องการบริการของโรงพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง
 - ๑.๒ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลแม่จริมได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๓. ปัญหาอุปสรรค

การสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ นั้น จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชน ได้

๕.แนวทางแก้ไขปัญหา

สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และจัดทำวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่จริม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม

นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวชย์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

- ๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและการปฏิบัติงาน
- ๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๑.ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
รอรับบริการนาน ขั้นตอนการให้บริการสับสน	๑
อากาศร้อนพัดลมไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	๑
น้ำดื่มจุดผู้ป่วยนอกไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	๑
พยาบาลผู้ป่วยในพูดไม่เพราะกับผู้ป่วยและญาติ	๑

การปรับปรุง/การดำเนินการ

ประเด็นข้อร้องเรียน ที่ ๑. รอรับบริการนาน ขั้นตอนการให้บริการสับสน

*เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนมาตรวจนอกเวลาไม่พบเจ้าหน้าที่ สาเหตุเนื่องจาก

๑.ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงของการปรับปรุงงานบริการผู้ป่วยนอกทำให้ผู้รับบริการซึ่งเพิ่งเดินทางกลับมาจากต่างจังหวัดไม่ทราบขั้นตอนในการเข้ารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว

๒.ช่วงเวลาดังกล่าวพยาบาลเวรและเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการตลอดอยู่ที่ห้องคลอด

๓.ไม่มีกริ่งกดเรียกเจ้าหน้าที่ ป้ายบอกข้อมูลการให้บริการนอกเวลาไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำป้ายขนาดตัวหนังสือใหญ่ขึ้นมองเห็นชัดเจนในระยะ ๕ เมตรติดที่หน้าห้องฉุกเฉิน

๒. ติดกริ่งชั่วคราวบริเวณหน้าห้องฉุกเฉินเพื่อกดเรียกเจ้าหน้าที่

๓. แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านทาง เพจ Facebookของโรงพยาบาล ในไลน์ผู้นำชุมชน/หัวหน้าส่วนราชการ/ อสม.และผ่านผู้รับบริการที่มารับบริการทุกวัน

๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแจ้งข้อมูลระบบบริการในช่วงปรับโฉมอาคารผู้ป่วยนอกในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ผู้นำชุมชน

ประเด็นข้อร้องเรียน ที่ ๒. อากาศร้อนพัฒมไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

*เดือน เมษายน ๒๕๖๗ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องสภาพอากาศร้อนอบอ้าวพัฒมไม่เพียงพอต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สาเหตุมาจากสภาพอากาศที่ร้อนมากกว่าปกติและช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงของการปรับปรุงงานบริการผู้ป่วยนอกใหม่ทำให้ไม่มีพัฒมเพดานมีแต่พัฒมตั้งพื้น ๔ จุด ซึ่งไม่เพียงพอต่อการระบายอากาศที่ร้อนมากกว่าปกติ

แนวทางแก้ไขปัญหา

- ๑.จัดหาพัฒมตั้งพื้นและพัฒมไอน์เพิ่มอีก ๔ จุด
- ๒.ปรับช่วงระยะเวลาการนัดเพื่อไม่ให้ผู้ป่วยและญาติรอนาน
- ๓.แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่มารับบริการทราบทุกวัน

ประเด็นข้อร้องเรียน ที่ ๓. น้ำดื่มจุดผู้ป่วยนอกไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

เดือน เมษายน ๒๕๖๗ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องจุดบริการน้ำดื่มผู้ป่วยนอกไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการบางครั้งน้ำหมด เนื่องจากการปรับปรุงโครงสร้างอาคารผู้ป่วยนอกทำให้จุดบริการน้ำดื่มเดิมมีอยู่ ๓ จุด คือบริเวณหน้าห้องบัตร ๑จุด บริเวณหน้าห้องยา ๑ จุดและบริเวณหน้ากลุ่มงานจิตเวช ๑ จุด ปรับลดลงเหลือ ๑ จุด และขาดผู้รับผิดชอบเฉพาะในการตรวจสอบและเติมน้ำดื่มเวลาน้ำหมด

แนวทางแก้ไขปัญหา

- ๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกตรวจสอบและทำการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการให้ชัดเจน
- ๒.แจ้งประชาสัมพันธ์จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ป่วยนอกให้ผู้รับบริการทราบทุกวัน
- ๓.จัดทำแผนเพื่อขออนุมัติจัดซื้อเครื่องผลิตน้ำร้อน-เย็นแบบต่อผ่านระบบหม้อกรองเพื่อสุขอนามัยและพร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ(รอแผนอนุมัติจัดซื้อและดำเนินการเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗)

ประเด็นข้อร้องเรียน ที่ ๔. พยาบาลผู้ป่วยในพูดไม่เพราะกับผู้ป่วยและญาติ

เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ในสถานการณ์ผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลจำนวนมาก พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องพยาบาลผู้ป่วยในพูดไม่เพราะ เสียงดังและพูดห้วน

แนวทางแก้ไขปัญหา

- ๑.แจ้งองค์กรหัวหน้างานผู้ป่วยในและแจ้งพยาบาลผู้ถูกร้องเรียนรับทราบเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- ๒.แจ้งองค์กรพยาบาลเพื่อวางแผนเรื่องอัตรากำลังและการพัฒนาพฤติกรรมบริการ
- ๓.ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติในเรื่องขั้นตอนการบริการ ปริมาณผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวัน อัตรากำลังทางการพยาบาลและพร้อมรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๗

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทาง

เว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.maecharimhospital.org/>

เพจของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/profile.php?id=๖๑๕๕๒๖๕๔๘๖๔๒๐๑>

Facebook ของโรงพยาบาล

<https://www.facebook.com/profile.php?id=๖๑๕๕๒๘๓๑๒๗๒๒๒๗/>

เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลแม่จริม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)
๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:
.....
.....

รับผิดชอบการให้ข้อมูล

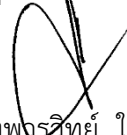


(นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเทพกรวิทย์ ใจจะดี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางวราภรณ์ พรหมเกษา)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานพัสดุ

วันที่ ๓๐ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗