



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลปาย ตำบลเวียงใต้ อำเภอปายจังหวัดแม่ฮ่องสอน โทร ๐-๕๓๖๙-๙๒๑๑

ที่มส ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๑๙๖

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาย

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีประเด็นการประเมิน จำแนกออกเป็น ๙ ตัวชี้วัด ดังนี้ (๑) ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล (๒) ตัวชี้วัดการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ (๓) ตัวชี้วัดการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (๔) ตัวชี้วัดการส่งเสริมความโปร่งใส (๕) ตัวชี้วัดการรับ สินบน (๖) ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ (๗) ตัวชี้วัดการดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต (๘) ตัวชี้วัด การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (๙) ตัวชี้วัดการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยได้นำหลักการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. มาประยุกต์ใช้ในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อเท็จจริง

งานบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลปาย ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาส ๑ - ไตรมาส ๒) พบข้อร้องเรียนและข้อขึ้นทမ်းเจ้าหน้าที่ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ข้อเสนอแนะ

ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานและปัญหา เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ ระบบบริการ พฤติกรรมบริการ สถานที่และอุปกรณ์ทางการแพทย์

แนวทางการดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำที่เกี่ยวกับการบริการ ทางงานบริหาร ความเสี่ยงโรงพยาบาลปายได้ แจ้งข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน เพื่อรับทราบข้อร้องเรียน พร้อมทำบันทึกข้อความรายงานต่อเสนอผ่านผู้อำนวยการฯ หัวหน้างานรายงานการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กลับ งานบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลฯ

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารข้อมูลการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานประกาศบนเว็บไซต์และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลปาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายอดุทธกฤษณ์ตานันท์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ

(นายวิวัฒน์ชัยวิเศษสมิต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาย

สรุปข้อร้องเรียนปี๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

ลำดับ	รายการข้อร้องเรียน	จำนวนครั้ง
๑	ระบบบริการ -ความล่าช้าของการพบแพทย์ -ขอเพิ่มจำนวนแพทย์และเจ้าหน้าที่ -ระบบการจัดคิวเข้าพบแพทย์	๓๒
๒	พฤติกรรมบริการ -การใช้วาจาที่ไม่เหมาะสมและคำไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล	๗
๓	สถานที่ อุปกรณ์ -สถานที่คับแคบ -สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ -ความสะอาดของห้องน้ำ -ต้องการอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย	๑๓
๔	ข้อชื่นชมเจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ดูแลดี บริการดี	๔

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑.ระบบบริการ

- ๑.๑ แพทย์สลับออกตรวจผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเริ่มที่ เวลา ๐๘.๐๐น.
- ๑.๒ แพทย์ประจำห้องฉุกเฉิน ๑ คน
- ๑.๓ แพทย์ออกตรวจผู้ป่วยจะเฉลี่ย๒-๔คน/วันหากไม่ติดการอื่น รวมทั้งผู้อำนวยการ

๒.ด้านพฤติกรรมบริการ

- ๒.๑ มีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการให้กับพนักงานทุกคน
- ๒.๒ หากมีการร้องเรียนส่วนบุคคล จะมีการแจ้งหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานเป็นอันดับแรก ให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนเขียนบันทึกข้อความอธิบายเหตุการณ์ต่อผู้อำนวยการและหากมีความผิดตามที่ร้องเรียนจะมีการกล่าวตักเตือนจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้จะยึดหลักความถูกต้องและฟังความทั้งสองฝ่าย
- ๒.๓ ในกรณีผู้ร้องเขียนชื่อที่อยู่ ติดต่อกันจะมีทีมใกล้เคียงที่ผ่านการอบรมลงไปใกล้เคียง

๓.เรื่องอุปกรณ์และสถานที่

- ๓.๑ ห้องน้ำไม่สะอาด จะแจ้งแก่ทีมENVของโรงพยาบาลเพื่อติดตามการทำงานและความสะอาดของบริษัทรับเหมาทำความสะอาด ซึ่งหากมีการร้องเรียนบ่อยมีผลต่อการจ้างงานในครั้งต่อไป
- ๓.๒ มีการขยายและแยกห้องล้างแผลของแผนกฉุกเฉินเพื่อความเร็วมากขึ้นเนื่องจากอุบัติเหตุมีจำนวนมาก
- ๓.๓ ด้านอาคารสถานที่คับแคบ ปัจจุบันได้มีการดำเนินการสร้างตึก OPD ๒ ชั้นเพื่อรองรับผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น
- ๓.๔ สถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ ตอนนี้ทางโรงพยาบาลกำลังจะทำพื้นที่จอดรถบริเวณผู้ป่วยนอกอาคารใหม่ ซึ่งมีบริเวณที่กว้างขวาง สามารถรองรับได้มากขึ้น