



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๒.๓๐๘/๑๐๒ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB ๑๖ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร

EB ๑๖ มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆหรือไม่

ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ครึ่งปีแรก ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) พบข้อร้องเรียน ข้อขึ้นชม ในตู้แสดงความคิดเห็น ๕ จุด มีจำนวน ๘ เรื่อง

๑. วันที่รับบริการไม่ระบุ แสดงความคิดเห็นในฐานะญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไม่ระบุรายละเอียด
๒. วันที่รับบริการ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยขึ้นชมคุณสุธาสิณี งานแพทย์แผนไทย ไม่ระบุรายละเอียด
๓. วันที่รับบริการ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ โดยไม่ระบุแผนกและรายชื่อ
๔. วันที่รับบริการ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะอื่นๆไม่ระบุไม่พึงพอใจแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินทุกคนโดยเฉพาะหมอบริการซ้ำ บางทีในห้องไม่มีคนไข้ก็ไม่เรียกเข้าไปให้รอนาน
๕. วันที่รับบริการ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไม่ระบุรายละเอียด
๖. วันที่รับบริการ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยขึ้นชมเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกแผนก เสนอแนะอยากให้เวลานานกว่านี้หน่อย
๗. วันที่รับบริการ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยขึ้นชมแผนกแพทย์แผนไทย ไม่ระบุรายละเอียด
๘. วันที่รับบริการ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยขึ้นชมคุณกุสุมา งานแพทย์แผนไทย ไม่ระบุรายละเอียด

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. รอรับบริการที่ห้องฉุกเฉินนานมาก

โรงพยาบาลแม่วงก์เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด ๓๐ เตียง เปิดบริการ ๒๔ ชั่วโมง การมารับบริการนอกเวลาราชการทุกประเภท ต้องไปใช้บริการห้องฉุกเฉินเท่านั้น โดยมีแพทย์เวรประจำห้องฉุกเฉินจำนวน ๑ คน ผู้ป่วยที่มาตรวจนอกเวลาราชการจะได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังตามเวลาที่

มาถึงโรงพยาบาล ยกเว้นกรณีผู้ป่วยหนัก หรือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤติ ที่ต้องได้รับการรักษาเร่งด่วนต้องหยุดการรักษาผู้ป่วยที่รอได้ เพื่อทำการรักษาผู้ป่วยที่มีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน

แก้ไขโดย ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนที่ต้องหยุดเรียกคิวรักษาทั่วไป เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง

๒. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่

แจ้งทุกกลุ่มงานทราบถึงข้อร้องเรียนนี้ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และบรรยากาศในการมารับบริการของผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารเพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่वंกั

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

สุพิศรา ทารพันธ์

(นางสุพิศรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ



(นายประวิทย์ สายคุณากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंกั