



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว.๐๐๓๒.๓๐๙/๑๐๒ 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 และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒ (ครึ่งปีแรก ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) พบข้อร้องเรียน ข้อชี้แจง ในตู้แสดงความคิดเห็น ๕ จุด มีจำนวน ๘ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๘
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-
รวม	๘

- ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
 - วันที่รับบริการไม่ระบุ แสดงความคิดเห็นในฐานะญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไม่ระบุรายละเอียด
- ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
 - วันที่รับบริการ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยชี้แจงคุณสมบัติ งานแพทย์แผนไทย ไม่ระบุรายละเอียด
- ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
 - วันที่รับบริการ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ โดยไม่ระบุแผนกและรายชื่อ
- ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
 - วันที่รับบริการ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะอื่นๆไม่ระบุไม่พึงพอใจแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินทุกคนโดยเฉพาะหมอบริการซ้ำ บางทีในห้องไม่มีคนไข้ก็ไม่เรียกเข้าไปให้รอนาน
- ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
 - วันที่รับบริการ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ไม่ระบุรายละเอียด

๖. ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
- วันที่รับบริการ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกแผนก เสนอแนะอยากให้หน่วยงานนี้นี้น้อย
๗. ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
- วันที่รับบริการ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยชื่นชมแผนกแพทย์แผนไทย ไม่ระบุรายละเอียด
๘. ชื่อ-นามสกุล ไม่ระบุ
- วันที่รับบริการ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยชื่นชมคุณกุสุมา งานแพทย์แผนไทย ไม่ระบุรายละเอียด

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. รอรับบริการที่ห้องฉุกเฉินนานมาก

โรงพยาบาลแม่วงก์เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด ๓๐ เตียง เปิดบริการ ๒๔ ชั่วโมง การมารับบริการนอกเวลาราชการทุกประเภท ต้องไปใช้บริการห้องฉุกเฉินเท่านั้น โดยมีแพทย์เวรประจำห้องฉุกเฉินจำนวน ๑ คน ผู้ป่วยที่มาตรวจนอกเวลาราชการจะได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังตามเวลาที่มาถึงโรงพยาบาล ยกเว้นกรณีผู้ป่วยหนัก หรือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤติ ที่ต้องได้รับการรักษาเร่งด่วนต้องหยุดคิดรักษาผู้ป่วยที่รอได้ เพื่อทำการรักษาผู้ป่วยที่มีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน

แก้ไขโดย ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนที่ต้องหยุดเรียกตัวรักษาทั่วไป เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง

๒. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่

แจ้งทุกกลุ่มงานทราบถึงข้อร้องเรียนนี้ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และบรรยากาศในการมารับบริการของผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารเพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

สุพัตรา ทหารพันธ์
(นางสุพัตรา ทหารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

ย.
(นายประวิทย์ สายคุณากร)