

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**โรงพยาบาลแม่ลาว**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗**  
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗)

**หลักการและเหตุผล**

โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**

โรงพยาบาลแม่ลาว ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ - ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน -

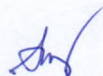
วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๖	การร้องเรียน จุดห้องตรวจผู้ป่วยนอก เสียงดังมาก ไม่ได้ยินเสียง เครื่องเรียก เข้าห้องตรวจ ทำให้คิวผ่านไปนาน ได้ตรวจช้ากว่าปกติ ไม่มีพยาบาลมาเรียกเตือน	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ประชุม ทบ ทวน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเรียกตรวจ/เพิ่มพนักงานช่วยเหลือคนไข้ เรียกชื่อซ้ำกรณีไม่ได้ยิน	๑. จัดสถานที่เพิ่มเติม ด้านนอกอาคาร คิวที่ไม่ถึงการรับการตรวจให้นั่งรอด้านนอก มีเจ้าหน้าที่รับคิวเรียกมาตรวจเพื่อลดความแออัด ๒. จัดหาอุปกรณ์ลำโพงติดตั้งได้ยินทั่วทุกจุดและพยาบาลกำกับกรณีคิวข้ามไปไม่ได้ตรวจเรียกซ้ำอีกครั้ง ๓. ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดขึ้นซ้ำ
๒	๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	การร้องเรียนเรื่องห้องน้ำจุดเติมเลือดโรคธาลัสซีเมีย มีกลิ่น ไม่สะอาดเนื่องจากการเติมเลือดใช้ยาขับปัสสาวะ มีปัสสาวะบ่อย	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง นำปัญหาเข้ากรรมการตรวจรับความสะอาด ให้จัดตารางปฏิบัติงาน ความถี่การทำความสะอาด ลงลายมือชื่อหลังทำมีกรรมการตรวจสอบทุกครั้ง ๓. ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปตรวจสอบ กำกับ ดูแล	๑. แบบฟอร์มการตรวจรับงานทำความสะอาด รายการทำความสะอาด ทุกวัน/ทุกอาทิตย์/ทุกเดือน ชัดเจน ๒. ดูแลควบคุม กำกับติดตามประเมินผลการทำงานทุกวัน โดยงานบริหาร
๓	๓๑ มกราคม ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียนงานคลินิกโรคเรื้อรังรอนาน คิวตรวจยาว หมอออกตรวจคนเดียว คนไข้ ๗๐ คน พักเตียง ต้องรอถึงช่วงบ่ายมาทั้งวัน	๑. ลงอุบัติการณ์ความเสี่ยง ๒. ดำเนินการทำการประชุม RCA หา Root cause ๓. สรุป solution ที่ได้ - เนื่องจากแพทย์ ต้องกระจายตรวจหลายจุด ARI ซึ่งปัจจุบันคนไข้รอตรวจน้อยลง ไม่เกิน ๗รายต่อวัน ยกเลิกจุดตรวจ ARI ให้แพทย์ตรวจจุดคลินิกโรคเรื้อรัง ๒ คน	๑. จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เวรเข้าช่วยจุด NCD ก่อน เพื่อให้การซักประวัติ คัดกรองให้แพทย์ตรวจได้รวดเร็วขึ้น ๒. พยาบาลประจำจุดตรวจ ARI ช่วย OPD แบ่งเบาภาระงานช่วงที่มีคนไข้มาก ภาควิชากระจายตามจุดหน่วยงานตนเอง ๓. ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดขึ้นซ้ำ

### แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
๓. จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ พร้อมทั้งมีตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสินีนาง ตามวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน