

สรุปร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566

เดือน	ประเภทข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ				
	ด้านพฤติกรรมบริการ (จำนวนครั้ง)	ด้านระบบบริการ (จำนวนครั้ง)	ด้านการดูแลรักษา (จำนวนครั้ง)	ด้านโครงสร้างอาคาร เครื่องมืออุปกรณ์ (จำนวนครั้ง)	สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย (จำนวนครั้ง)
ต.ค.-65	1	2	0	0	0
พ.ย.-65	1	0	0	0	0
ธ.ค.-65	1	0	0	0	0
ม.ค.-66	0	0	0	0	0
ก.พ.-66	1	0	0	0	0
มี.ค.-66	1	1	0	0	0
เม.ย.-66	1	1	0	0	0
พ.ค.-66	0	0	0	0	0
มิ.ย.-66	0	0	0	0	0
ก.ค.-66	0	0	0	0	0
ส.ค.-66	1	0	0	0	0
ก.ย.-66	1	0	0	0	0
สรุปจำนวนครั้งข้อร้องเรียน	8	4	0	0	0

สรุปข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๓/๑๐/๒๕๖๕	ด้านระบบบริการ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการผู้ป่วย	กายภาพ (ข้อร้องเรียน)	๑. แจ้งเลื่อนนัดล่วงหน้า ๑ วัน ๒. กรณีคนไข้ที่ต้องใช้กำลังเจ้าหน้าที่ในการรักษาหลายคน (กลุ่มไข้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้, มีภาวะอ้วน) ขอเบอร์ติดต่อญาติที่สามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่ติดต่อก่อน ๓. กรณีอัตรากำลังไม่พอชั่วคราว เช่น บางท่านติดราชการทางกลุ่มงานกายภาพบำบัด จะประสานหน่วยงานอื่นเพื่อมาช่วยเหลือชั่วคราว เช่น คนสวน ยาม ๔. กรณีมาตามนัด ต้องได้รับการรักษาทุกกรณี
๒	๑๓/๑๐/๒๕๖๕	ด้านระบบบริการ "คนไข้ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก" ให้นักศึกษาฝึกงานให้บริการพ่นยาให้แก่เด็ก	ER (ข้อร้องเรียน)	๑. แจ้งผู้รับบริการทราบก่อนทุกครั้งในการให้พ่นยา และการให้ความรู้แก่นศ. ก่อนให้การพ่นยา ๒. หากผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงพ่นยา ต้องเข้ารับการรักษาทุกครั้ง

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๓	๓๑/๑๐/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้ถ้อยคำการพูดจา ที่ไม่สุภาพ	LAB (ข้อร้องเรียน)	<p>๑. work Environment ไม่มี</p> <p>๒. Team Factors - จัดทำแนวทางการปฏิบัติการเจาะเลือดใน เด็กหรือกลุ่มผู้ป่วยเด็ก อายุ ๐-๓ ปีโดย ประเมินความยาก ในการเจาะเลือดโดย เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ หากมีความยุ่งยาก ให้ไปเจาะเลือดที่หน่วยงานฉุกเฉิน ER พร้อมการ restrain - เจาะเลือดโดยเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ๑-๒ ครั้ง กรณีไม่ได้ ให้ประสานเจ้าหน้าที่ ที่เชี่ยวชาญกว่า</p> <p>๓. Individual factors ส่งเจ้าหน้าที่ฝึก ทักษะการจัดทำเด็กโดยผู้เชี่ยวชาญกว่า</p> <p>๔. Task Factors ทำแนวทางการปฏิบัติการ เจาะเลือดในเด็กหรือกลุ่มผู้ป่วยเด็กอายุ ๐-๓ ปี พร้อมจัดหาอุปกรณ์ restrain เด็กเตรียมไว้จุดเจาะเลือด</p> <p>๕. Patient Factors ห้องปฏิบัติต้องมี อุปกรณ์ restrain เด็กในการควบคุมจัดทำ เด็กในการเจาะเลือด</p> <p>๖. ส่งเจ้าหน้าที่อบรมปรับพฤติกรรมทาง ด้านการบริการร่วมทีมกับ HRD</p>

ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๑๔/๑๑/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ แพทย์พูดจาไม่สุภาพ	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๐๑/๑๒/๒๕๖๕	ด้านพฤติกรรมบริการ แพทย์ออกตรวจคนไข้(Ultrasound) ไม่ตรงต่อเวลาทำให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจที่ล่าช้า	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๑๐/๐๒/๒๕๖๖	ด้านพฤติกรรมบริการ อยากให้แพทย์ปรับพฤติกรรมบริการดูแลใส่ใจคนไข้	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	

ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๑๓/๐๓/๒๕๖๖	ด้านพฤติกรรมบริการ แพทย์พูดจาไม่ดี	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	
๒	๑๒/๐๓/๒๕๖๖	ด้านระบบบริการ การให้บริการและการสื่อสารและประสานงานของเจ้าหน้าที่ห้อง ER ผลัดเวรตึก เรื่องกรณีผู้ป่วยขอย้ายออกนอกเขต	ER (ข้อร้องเรียน)	๑. การประสานศูนย์สั่งก่อนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ๒. รายงานแพทย์เวรก่อนการปฏิบัติการ ๓. การแสดงความเห็นนอกเหนือในการบริการ ๔. ระบบออกเหตุ EMS นอกเขต รับผิดชอบ

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๐๓/๐๔/๒๕๖๖	ด้านระบบบริการ การดูแลคนไข้ที่รักษาแผลติดเชื้อและคนไข้ได้รับการรักษาล่าช้า	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	
๒	๐๗/๐๔/๒๕๖๖	ด้านพฤติกรรมบริการ แพทย์มาตรวจคนไข้ไม่ตรงต่อเวลา คลินิกเบาหวาน	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๐๘/๐๘/๒๕๖๖	ด้านพฤติกรรมบริการ การให้บริการคนไข้ที่ รพ.สต.ป่าไร่ ให้คนไข้ออกจากห้องตรวจเพราะไม่ใช่ คนไข้ป่วยเรื้อรัง	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	

ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	กลุ่มงาน/งาน	แนวทางป้องกัน
๑	๒๑/๐๙/๒๕๖๖	ด้านพฤติกรรมบริการ แพทย์ที่ให้บริการได้สั่งยาโดยไม่มีการ ตรวจร่างกายใด ๆ ก่อนทั้งสิ้น	องค์กรแพทย์ (ข้อร้องเรียน)	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลแม่ลาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี: ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: ๑๖. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล : รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางนุรพีตรี สลิมีน)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายอัปดุลย์มระสุดี ศิริกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาน
วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายอตุลย์ สมนอยานยา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๖

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีใจความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข