



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่จริม จ.น่าน โทร. ๐.๕๔๗๖.๙๐๓๖

ที่ นน๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๓๕๕ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จริม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีดังนี้

- จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๑ เรื่อง แยกเป็น
  - เรื่องการบริการของโรงพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง
  - เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลแม่จริมได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๓. ปัญหาอุปสรรค

การสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ นั้น จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชน ได้

๕.แนวทางแก้ไขปัญหา

สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และจัดทำวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่จริม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม

นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

**ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม**

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

## รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗ )

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

#### ๑.ระบบการให้บริการ

| ประเด็นข้อร้องเรียน                     | จำนวน (เรื่อง) |
|---|----------------|
| รอรับบริการนาน ขั้นตอนการให้บริการสับสน | -              |
| การสื่อสารคลาดเคลื่อน                   | -              |
| มาตรฐานนอกเวลาราชการไม่พบเจ้าหน้าที่    | ๑              |

#### การปรับปรุง/การดำเนินการ

เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนมาตรฐานนอกเวลาไม่พบเจ้าหน้าที่ สาเหตุเนื่องจาก

- ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงของการปรับปรุงงานบริการผู้ป่วยนอกทำให้ผู้รับบริการซึ่งเพิ่งเดินทางกลับมาจากต่างจังหวัดไม่ทราบขั้นตอนในการเข้ารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว
- ช่วงเวลาดังกล่าวพยาบาลเวรและเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการตลอดอยู่ที่ห้องคลอด
- ไม่มีกริ่งกดเรียกเจ้าหน้าที่ ป้ายบอกข้อมูลการให้บริการนอกเวลาไม่ชัดเจน

#### แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำป้ายขนาดตัวหนังสือใหญ่ขึ้นมองเห็นชัดเจนในระยะ ๕ เมตรติดที่หน้าห้องฉุกเฉิน
- ติดกริ่งชั่วคราวบริเวณหน้าห้องฉุกเฉินเพื่อกดเรียกเจ้าหน้าที่
- แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง เพจ Facebook ของโรงพยาบาล ในไลน์ผู้นำชุมชน/หัวหน้าส่วนราชการ/ อสม.และผ่านผู้รับบริการที่มาใช้บริการทุกวัน
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแจ้งข้อมูลระบบบริการในช่วงปรับโฉมอาคารผู้ป่วยนอกในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ผู้นำชุมชน

## รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๗

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### การดำเนินการป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จรมิ ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ ( ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทาง

เว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.maecharimhospital.org/>

เพจของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/profile.php?id=๖๑๕๕๒๖๕๔๘๖๔๒๐๑>

Facebook ของโรงพยาบาล

<https://www.facebook.com/profile.php?id=๖๑๕๕๒๘๓๑๒๗๒๒๒๒๗>

เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลแม่จริม  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม

วัน/เดือน/ปี : ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ: .....

.....

.....

รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเทพกรวิทย์ ใจจะดี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางวารารถน์ พรเมษา)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัสดุ

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗