



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่จริม จ.น่าน โทร. ๐๕๔-๗๖๙-๐๓๖

ที่ นน๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๓๐๘

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จริม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗-มีนาคม ๒๕๖๘) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๓ เรื่อง แยกเป็น
 - ๑.๑ เรื่องการบริการของโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง
 - ๑.๒ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลแม่จริมได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๓. ปัญหาอุปสรรค

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

๕.แนวทางแก้ไขปัญหา

สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่จริม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม

นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวช

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๘ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘)

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๑.ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค
๑.ระบบการให้บริการ ๑.๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากมาตรวจนอกเวลาไม่พบเจ้าหน้าที่และหากรังเรียกเจ้าหน้าที่ไม่เจอ	๑	๑.ประชุมทีมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนอุบัติการณ์ สาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข ๒.ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการรับบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ ๓.เพิ่มขนาดตัวหนังสือและปรับสีจุดกดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนติดตั้งในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน ๔.เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการมารับบริการทุกวันบริเวณผู้ป่วยนอก และเพิ่มเติมทางเว็บไซต์ เพจ Facebook ของโรงพยาบาล
๒.พฤติกรรมบริการ ๑.๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจน้ำเสียงของแพทย์และพยาบาลผู้ป่วยใน ในการให้ข้อมูลตอบข้อซักถามของผู้ป่วยและญาติ	๒	๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยในและองค์กรแพทย์รับทราบ ๒.ประชุมทบทวนระบบการให้ข้อมูลแผนการรักษาและคำแนะนำของผู้ป่วยใน ๓.ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับบริการทราบ
๓.ไม่ได้รับความสะดวก	-	-

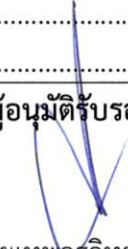
รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๔

-ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทางเว็บไซต์ เพจ Facebook ของโรงพยาบาล และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลแม่จริม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ - แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:	
รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวช) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางวรารัตน์ พรเมษะ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	