



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่จริม ต.หมอเมือง อ.แม่จริม จ.น่าน โทร.๐๕๔๗๙๐๓๖

ที่ นน๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๖๗๕ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - สิงหาคม ๒๕๖๙) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จริม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - สิงหาคม ๒๕๖๙) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๔ เรื่อง แยกเป็น
  - ๑.๑ เรื่องการบริการของโรงพยาบาล จำนวน ๔ 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 และออกแบบระบบบริการให้สะดวกต่อการเข้าถึงบริการของผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่จริม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม

นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

**ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม**

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

## รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๙ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙ )

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

#### ๑.ระบบการให้บริการ

| ประเด็นข้อร้องเรียน                                                                                                         | จำนวน<br>(เรื่อง) | แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.ระบบการให้บริการ<br>๑.๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากมาตรวจแล้ว<br>เข้าใจว่าตนเองถูกปฏิเสธการรักษา                      | ๒                 | ๑.ประชุมทีมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทบทวน<br>อุบัติการณ์ สาเหตุของปัญหาและแนว<br>ทางแก้ไข<br>๒.ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับบริการ<br>ทราบถึงขั้นตอนการรับบริการ ระบบการ<br>นัดหมายเข้ารับบริการ<br>๓.เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการมา<br>รับบริการทุกวันบริเวณผู้ป่วยนอก และ<br>เพิ่มเติมทางเว็บไซต์ เพจ Facebook ของ<br>โรงพยาบาล |
| ๒.พฤติกรรมบริการ<br>๑.๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจน้ำเสียงของผู้ช่วยงาน<br>กายภาพบำบัด ในการให้ข้อมูลตอบข้อซักถามของ<br>ผู้ป่วย | ๒                 | ๑.แจ้งหัวหน้างานกายภาพบำบัดรับทราบ<br>๒.ประชุมทบทวนระบบการให้ข้อมูล<br>ขั้นตอน แผนการรักษาและการนัดหมาย<br>บริการของงานกายภาพบำบัด<br>๓.ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับบริการ<br>ทราบ                                                                                                                                           |

### รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๙

-ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### การดำเนินการป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จรม ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
หน่วยงานภาครัฐ ( ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาแนว  
ทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทางเว็บไซต์ เพจ Facebook ของโรงพยาบาล และประชาสัมพันธ์ให้  
ผู้รับบริการเข้าถึงได้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลแม่จริม  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม

วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ: .....

.....

.....

รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางวราภรณ์ พรหมเกษา)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานพัสดุ

วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙