



บันทึกข้อความ

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

ที่ นน๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๘๐๑..... วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จรม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จรม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จรม จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีดังนี้

- จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม - เรื่อง แยกเป็น
 - เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๖ เรื่อง
 - เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลแม่จรมได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๓. ปัญหาอุปสรรค

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

๔. แนวทางแก้ไขปัญหา

สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่จรม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จรม

นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จรม

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จรม

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป

(นายเทพวริทธิ์ ใจจะดี)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จรม

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๕ (เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๑.ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค
๑.ระบบการให้บริการ - ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร รอนาน บริการช้า เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ถูกปฏิเสธการใช้สิทธิ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ปฏิเสธการส่งตัวกรณีเกินศักยภาพ	๒	ปัญหา/อุปสรรค จากโปรแกรมรายงานความเสี่ยงเป็นเรื่องระยะเวลาการรอคอยนานและเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
-ถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา ค่าวินิจฉัย ค่าอุปกรณ์	๓	ปัญหา/อุปสรรค ข้อมูลจากงานจัดเก็บรายได้เป็นเรื่องการเข้าใจเรื่องสิทธิของผู้ป่วย แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ
๒.อื่นๆ -การขอความช่วยเหลือผู้ป่วยโควิดในการขอกลับมารับการรักษาที่รพ.แม่จรม	๑	ปัญหา/อุปสรรค ผู้ป่วยโควิดชาวอำเภอแม่จรมไปทำงานที่กทม.ขอกลับมารับการรักษาที่รพ.แม่จรมเนื่องจากรพ.ในกทม.เตียงเต็ม แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ประสานสิทธิผู้ป่วยโควิดขอกลับมารับการรักษาที่บ้าน

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๕

-ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการป้องกัน

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลแม่จirim
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จirim

วัน/เดือน/ปี : 31 สิงหาคม 2565

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. รายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ 12 เดือน (1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
2. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์)
พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ
วันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2565

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะติ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จirim
วันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2565

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางวรารภรณ์ พรมเกษ)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ
วันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565