



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐๕๓-๘๗๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๓๙๒

วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ประกาศฯ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐโรงพยาบาลไชยปราการ ได้จัดทำคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลไชยปราการ และได้มีการดำเนินงานตามกรอบแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นั้น

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลไชยปราการ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

- มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
- ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ได้นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมก็นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- รับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลไชยปราการ
- ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

(นางครุณี อินต๊ะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)**

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและโยชนสุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้

โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) รวมไปถึงได้ดำเนินการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดการและพัฒนาระบบการดำเนินงานของโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ประชาชน และผู้มารับบริการต่อไป

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. ด้านการบริหาร ปัญหาหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้พัสดุ ครุภัณฑ์ของทางราชการ การบริหารงานบุคคลที่ไม่เป็นธรรม หรือการเบิกจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ส่อทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น

๒. ด้านบริการ การบริการขาดคุณภาพ ไม่มีมาตรฐาน หรือพฤติกรรมบริการ รวมถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

๓. การทุจริต การแสวงหาประโยชน์จากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

๔. การประพฤติมิชอบ โดยมีความเสื่อมเสียมาซึ่งตนเอง ครอบครัว การทำงาน หน่วยงาน/องค์กร รวมไปถึงระบบราชการ เมาสุรา ทะเลาะวิวาท ชู้สาว การพนัน เป็นต้น

๕. ปัญหาสาธารณสุข ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน สังคม การคุ้มครองผู้บริโภค การควบคุมบุหรี่ยาเสพติด ปัญหาสิ่งแวดล้อม เหตุร้ายอาชญา หรือปัญหาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

๓. ผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ มีการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลไชยปราการเป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประสานบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ทางเอกสารราชการ ทางโรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้ดำเนินการโดยการติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล และแจ้งกลับไปยังช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลไว้แทน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๕/๔/๒๕๖๖	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	มีคนมาขายสินค้าในโรงพยาบาล ในเวลา ราชการ ทำให้พยาบาลทำงานได้ไม่สะดวก	สาเหตุ ๑. ระบบการสอดส่องกำกับดูแล การอนุญาตให้บุคคลภายนอกมาขาย สินค้า การแก้ไข ๑. แจ้งฝ่ายบริหารให้พนักงานรักษาความปลอดภัยกำกับดูแล ๒. มีป้ายแจ้งห้ามขายสินค้าในอาคารที่ปฏิบัติงาน ๓. จัดโซนสำหรับการขายสินค้าในโรงพยาบาล	๑๐/๔/๒๕๖๖
๒๙/๔/๒๕๖๖	เพจโรงพยาบาล	๑.การ Delayed Treatment ผู้ป่วยของแพทย์ ๒.แนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ ๓.อุปกรณ์ห้องพิเศษไม่พร้อมใช้ ๔.พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๕.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	สาเหตุ ๑.สมรรถนะของบุคลากร ๒.แนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับไม่ชัดเจน ๓.เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติขององค์กร การแก้ไข ๑.จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ๒.มีระบบConsult / ระบบพี่เลี้ยงในโรงพยาบาล ๓.ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ ๔.มีการนิเทศกำกับติดตามให้ จนท.ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด	๓/๕/๒๕๖๖

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๑๕/๕/๒๕๖๖	ผู้แสดงความ ความเห็น	พนักงานห้องคลอดพูดจาไม่เพราะ เร่งรัดให้ไป แจ้งเกิด	<p>สาเหตุ</p> <p>๑. ผู้ป่วยเตรียมเอกสารสำหรับการแจ้งเกิดไม่ครบขาดบัตรประจำตัว ประชาชนของมารดาและบิดา</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงความจำเป็นและ ขั้นตอนในการแจ้งเกิด</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ได้ติดตามมาแจ้งเกิด ๓ รอบ ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พึง พอใจ</p> <p>การแก้ไข</p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ควรจะต้องอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงความจำเป็น และขั้นตอน ในการแจ้งการทุกเคส</p> <p>๒.ประสานคลินิกฝากครรภ์ให้แจ้งผู้ป่วยและญาติเตรียมเอกสารสำหรับ การแจ้งเกิดตั้งแต่มาฝากครรภ์</p>	๒๒/๕/๒๕๖๖

๔. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. ทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยรับReferกลับ เพื่อให้ครอบคลุมและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ
๒. พฤติกรรมบริการ เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขโดยใช้การบอกกล่าวด้วยวาจา และมีการแนะนำการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยเน้นย้ำเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ว่าต้องมีความชัดเจน และใช้วาจาที่สุภาพ
๓. ทบทวนเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่ขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
๔. จัดโซนสำหรับการขายสินค้าในโรงพยาบาล โดยมีให้การจำหน่ายสินค้ารบกวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๕. การเตรียมความพร้อมอุปกรณ์ในห้องพิเศษจะต้องมีการตรวจสอบทุกครั้ง ก่อนรับAdmit รายใหม่



(นางตรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

ผู้จัดทำรายงาน