



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร โทร. ๑๒๒๙

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๑๑๗ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

๑. เรื่องเดิม

ในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment : EBIT (EB ๑๖) มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่นๆ

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๐๒ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ EB ๑๖ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑ - ๔

๓. ข้อพิจารณาและขอเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกำแพงเพชร (ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

(นายวิเศษ อุดมศิลป์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

- อนุญาต

(นางรจนา ขอนทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๑๒๒/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๗๕/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๓) โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาล ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีภาระงาน และความจำเป็นที่จะต้องดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัดในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแล ทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔)
(เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)


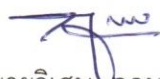

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	การแก้ไขปัญหา
๑	พฤติกรรมบริการ คลินิกผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลติดตามอย่างต่อเนื่อง ๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ๔. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิง แนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วย และญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ๖. กำหนด มอบหมายพื้นที่ดูแลรับผิดชอบให้หน่วยงาน นำ ๕ ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบ เป็นประจำ
		ไตรมาส ๒	๑๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑๙ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการ คลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	๑๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๒ เรื่อง	
๓	ละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	๒ เรื่อง	
๔	ความล่าช้าในการ ให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑๐ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๓ เรื่อง	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๖ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	๕ เรื่อง	
๖	พฤติกรรมบริการ ทั่วไป	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	-	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๔ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงเพชร
ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงเพชร
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงเพชร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงเพชร	
ชื่อหน่วยงาน: งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร วัน/เดือน/ปี: ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓	
หัวข้อ: EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
Link ภายนอก: ไม่มี	
หมายเหตุ:	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายปราโมทย์ อินทรเรืองศรี) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายวิเศษ อุดมศิลป์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายปราโมทย์ อินทรเรืองศรี) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓	