



ข้อ ๒.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเรณูนคร โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๙๐๕๒ ต่อ ๒๐๖

ที่ นพ ๐๐๓๓.๓๐๑/๘๘๓๖

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

๑.เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลเรณูนคร มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลเรณูนคร มีผลดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนด้วยหนังสือ/ด้วยตนเองต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ไม่มีเรื่องเรียน

๒.๒ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ผ่านระบบรับข้อร้องเรียนหน่วยงานรัฐอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง

การดำเนินงานตามแนวทางคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑-๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้ เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน การจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร

๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวศิริภรณ์ อินทรพรหม)

นักวิชาการพัสดุ

ทราบ/ อนุญาต

(นายไพศาล พลโลก)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลเรณูนคร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเรณูนคร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเรณูนคร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลเรณูนคร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลเรณูนครประสบความสำเร็จ ดังนี้

- ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
- ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง

๓. ปัญหาอุปสรรค

ด้วยสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(โควิด ๑๙) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลเรณูนครมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น และยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้การดูแลประชาชนที่มารับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล และการรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการและอธิบายขั้นตอนการรักษาค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จากการติดเชื้อโคโรนา(โควิด๑๙) ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็นค่อนข้างมาก

๔. รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) รอบ ๑๒ เดือน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

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

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

| ลำดับ | เรื่องร้องเรียน | ไตรมาส | จำนวน | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------------|----------|----------|----------|
| ๑ | ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป | ไตรมาส ๑ | ๑ เรื่อง | |
| | | ไตรมาส ๒ | ๑ เรื่อง | |
| | | ไตรมาส ๓ | ๑ เรื่อง | |
| | | ไตรมาส ๔ | ๑ เรื่อง | |
| ๒ | พฤติกรรมบริการทั่วไป | ไตรมาส ๑ | ๑ เรื่อง | |
| | | ไตรมาส ๒ | ๑ เรื่อง | |
| | | ไตรมาส ๓ | ๑ เรื่อง | |
| | | ไตรมาส ๔ | ๑ เรื่อง | |

๔.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานรับทราบ ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล
๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ มีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด ๑๙
๔. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการบริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
๕. แจกสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ให้ผู้ป่วยและผู้มารับบริการทราบอย่างเป็นทางการ โดยใชการสื่อสารหลายๆช่องทาง
๖. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ



.....ผู้รายงาน

(นางสาวศิริภรณ์ อินทรพรหม)

นักวิชาการพัสดุ



(นายไพศาล พลโลก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร