บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โทร ๐๔ ๕๔๔๑๐๕๓
ที่ อบ.๐๐๓๒.๐๐๑.๑๙/ ๓๕๘๔ **วันที่** ๒ กันยายน ๒๕๖๙
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค (MOPH integrity and Transparency Assessment : MOTH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นการประเมินการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ MOIT๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙ โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน <u>ไม่พบข้อร้องเรียน</u>

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน ไตรมาสที่ ๑ - ๔ <u>ไม่มีปัญหา</u> หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแทนหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๐ จึงได้มีการจัดทำรายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๑ – ๔ (เอกสารแนบ)

๓. <u>ข้อพิจารณาและข้อเสนอ</u>

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๑ – ๔ รอบ ๑๒ เดือน ผ่านเว็ปไซต์โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวพิไลวรรณ บุญอินทร์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายวิษณุ จำรูญพงษ์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(นายทนง คำศรี)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพิบูลมังสาหารประสบความสำเร็จดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลมังสาหาร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

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

๓. ปัญหาอุปสรรค

โรงพยาบาลพิบุลมังสาหาร ได้มีการเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้แก่ประชาชนในหลายแผนกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น และยังคงดูแลผู้ป่วยโควิด-๑๙ ที่ยังคงมีผู้ติดเชื้อ เข้ารับบริการควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ซึ่งมีความหลากหลายมากขึ้น มีขั้นตอนใหม่ ๆ ที่ต้องปรับเปลี่ยนและสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีรายละเอียดของงานและภาระงานเพิ่มขึ้นในการให้การดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่เข้ามารับการตรวจรักษามีจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดความคลาดเคลื่อนในเรื่องของการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการอยู่บ้าง ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล ประกอบกับข้อจำกัดเรื่องเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. เรื่อง...

๔. เรื่องร้องเรียนที่พบจำนวน ๑ เรื่องจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังนี้

๑.หนังสือราชการผ่านหน่วยงานราชการ ไม่พบ

๒.โทรศัพท์ ไม่พบ

๓.ไปรษณีย์ ไม่พบ

๔.มาด้วยตนเอง ไม่พบ

๕.เว็บไซต์ ไม่พบ

๑. ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (เม.ย.๖๙ – ส.ค.๖๙)

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๐	๐
๒	โทรศัพท์	๐	๐
๓	ไปรษณีย์	๐	๐
๔	มาด้วยตนเอง	๐	๐
๕	เว็บไซต์	๐	๐

๒. ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (เม.ย.๖๙ – ส.ค.๖๙)

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๐	๐
๒	พฤติกรรมบริการ	๐	๐
๓	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๓)	๐	๐
๔	สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐

๓. ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (เม.ย.๖๙ – ส.ค.๖๙)

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ราคากลาง	๐	๐
๒	คุณลักษณะเฉพาะ	๐	๐
๓	การประกวดผู้ขนะ	๐	๐
๔	การตรวจรับพัสดุ	๐	๐
๕	การเงิน	๐	๐

๔. แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ส่เรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล

๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

๓. การพัฒนาจัดระบบบริการเฉพาะด้านต่าง ๆ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล

๔. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการบริการผ่านเว็ปไซต์ เป็นต้น

๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖. กำหนด...

๖. กำหนดพื้นที่ มอบหมายหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้หน่วยงาน โดยนำกิจกรรม ๕ ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำ

๗. วางแผนพัฒนา ปรับปรุง ระบบการจราจรสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง