



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...โรงพยาบาลมวกเหล็ก ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐.....

ที่ สป.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๐๓.....วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
...ไตรมาสที่ ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑.เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นการประเมินเพื่อวัดคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.ข้อพิจารณา

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลมวกเหล็กได้มีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โรงพยาบาลมวกเหล็กมีผลการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีจำนวน ๗ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๑ - ๒ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๐ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลมวกเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาส ที่ ๑ - ๒ (เอกสารแนบ)

๓.ข้อเสนอ

ขออนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการและวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลมวกเหล็ก (ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

อนุญาต

(นางศิรดา ภูริวัฒน์พงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๐	๐	๐	
รวม		๐	๐	๐	

ข้อมูล ณ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

๒. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์ หนังสือ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนผู้ร้องเรียน ทั่วไป	จำนวนเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	ช่องทางร้องเรียน
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖	๓	๐	๓	- พฤติกรรมบริการ
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๗	๑	๐	๑	- พฤติกรรมบริการ
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๓	๐	๓	- พฤติกรรมบริการ
รวม		๗	๐	๗	

ข้อมูล ณ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมวกเหล็ก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลมวกเหล็กได้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้การดำเนินงานของการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๒. ปัญหาอุปสรรค

ด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้องให้การดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุที่อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสาร การทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ การให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ การเข้ารับการรักษา ต่างๆ ซึ่งระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการและการอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถอธิบายทำความเข้าใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้

๓. แนวทางแก้ไข

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขและกำกับ
๒. ทำแผนจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
๓. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลหรือช่องทางประชาสัมพันธ์อื่น
๔. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญโดยอ้างอิงตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)

1. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
2. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน
3. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางศิรดา ภูริวัฒน์พงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗