



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โทร.๐-๕๔๗๑-๖๑๑๖

ที่ นน๐๐๓๓๓.๓๐๑๑/ ๑๒๙๗ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลสันติสุข ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสันติสุข มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ งานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสันติสุข ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน
๒. อนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสันติสุข

นางจิรพรรณ โกสีย์

นางจิรพรรณ โกสีย์
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

ทราบ / อนุญาต

(นายเอกนิษฐ์ พันธรัตน์)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสันติสุข

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันติสุข ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบการร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสันติสุข มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสันติสุข ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน - เรื่อง |
| ๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	วัน-เดือน-ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๔ พ.ค. ๖๔	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนมารดาเสียชีวิตจากการติดเชื้อในกระแสเลือดที่มีสาเหตุจากใส่ดิงแตก หลังได้รับเข้ารับการรักษาที่ รพ.สันติสุข และ รพ.น่าน ด้วยอาการปวดท้อง ไม่ได้ส่งเข้าโรงพยาบาล เพื่อเฝ้าระวังติดตามอาการ จึงมีข้อข้องใจเกี่ยวกับกระบวนการรักษาของทั้ง ๒ หน่วยบริการ	๑. สสง. น่าน แต่งตั้ง สอบข้อเท็จจริง ๒. คณะกรรมการฯ มีมติจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้เสียหาย ๓. แจ้งคำวินิจฉัยของคณะ ให้ผู้เสียหายทราบ	๑. มีการทบทวนแนวทางแก้ไข แนวทาง critical lab ผลตรวจ ทางห้องปฏิบัติการที่มีค่าวิกฤต ๒. ความปลอดภัยในการใช้ยา ก่อนสั่งจ่ายยา NSAID OPD/ER ที่มีการอาการปวดท้อง ต้อง ความเสี่ยงด้วย ๓. แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้ป่วย ความเสี่ยงสูงปฏิเสธการ Admit - อธิบายความเสี่ยงสูงสุด - การมีส่วนร่วมของญาติ - การบันทึกหลักฐาน - ติดตามอาการ ๔. มาตรฐานการบันทึกเวชระเบียน ผู้ป่วยวิกฤต ๕. การพัฒนาระบบ It และการ สนับสนุนเชิงโครงสร้าง

แนวทางการแก้ไข

- กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ ส. งาม / กศ ผู้รายงาน
นางจิรวรรณ โกสัย
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสันติสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๘ กันยายน ๒๕๖๙ หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นางจิรพรรณ โกสีย์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง นายอภิษฐ์ พันธุ์รัตน์ นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางเจียมจิตร ถิ่นอยู่ เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙	