



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โทร. ๐๓๙-๕๒๑๖๒๗

ที่.....จน ๐๐๓๒.๓๐๕ / ๒๕๕๖๖๖ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว

เรื่องเดิม

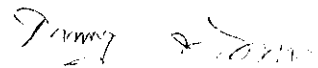
ตามแบบสำรวจการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity & Transparency Assessment สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ ประเด็นการรายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน EB ๑๖ กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ข้อพิจารณา


ศูนย์บริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในโรงพยาบาลสอยดาวได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วปรากฏรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาลงนามรับทราบผลและอนุญาตให้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย


(นางสาวกาญจนา ประทุมวรรณ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ
 ไม่อนุมัติ


(นายธวัช คงคาลัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสอยดาว

รอบ ๖ เดือน แรก ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑. ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๖	-	-	ไม่มี
๒. ร้องเรียนมาตรฐานการรักษาของหน่วยบริการ	๒	๒	-	-	ไม่มี
๓. สถานที่/สิ่งแวดล้อม	๓	๓	-	-	ไม่มี
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามพ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๑	-	-	ไม่มี
รวมทั้งสิ้น	๑๒	๑๒	-	-	ไม่มี

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๒ เดือนแรก ปีพ.ศ. ๒๕๖๒

๑. ผู้รับบริการจะเล่าปัญหา และไม่ขอเขียนใบคำร้อง

๒. เจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก มีเวลาฟังน้อย สรุปลงใจความไม่ตรงประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการสื่อสาร

๓. การร้องเรียนจะมีการฝากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กันมา ไม่ได้มาด้วยตนเอง ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ได้รับฟังมีการคลาดเคลื่อนได้

๔. ปัจจุบันช่องทางในการร้องเรียนผ่านทาง โซเชียลมีเดีย เพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องมีความตั้งใจในการฟัง/ทวนเนื้อเรื่องและขออนุญาตผู้รับบริการในการเขียนคำร้องแทน และอ่านให้ฟังมีอะไรเพิ่มเติมหรือไม่จนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

๒. ตั้งใจฟังเมื่อผู้รับบริการต้องการสอบถามปัญหาต่าง ๆ จนจบและทวนคำพูดของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

๓. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากจุดบริการที่เกิดเหตุรับไว้ก่อน และส่งตามขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๔. เมื่อมีเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่รับเรื่องและขอเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกลับทันที

๕. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับเรื่องราวต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

แบบรายงานการดำเนินการป้องกันการรับสัมพันธกรูปแบบ ระยะ ๖ เดือน

ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ:โรงพยาบาลสอยดาว จันทบุรี.....

มาตรการ	โครงการ/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน ตามกิจกรรม	ผลที่ได้รับจากการ ดำเนินงาน	ปัญหาและ อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
๑. มาตรการป้องกันการรับสัมพันธกรูปแบบ การให้และรับของขวัญแก่ ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หรือ ผู้บังคับบัญชาในเทศกาลปีใหม่	ปีใหม่งดรับ ของขวัญรัฐ ของข้าราชการ ใหม่	ป้องกันการรับของขวัญ ในเทศกาลปีใหม่	๑. ประกาศเจตจำนง สุจริตต่อทั้งองค์กร ๒. ติดตามประเมินผล	๑. เจ้าหน้าที่พาตาม รับทราบทั่วทั้ง องค์กร ๒. รพ. สอยดาวไม่พบ การรับสัมพันธ	จนท. ให้ความ สนใจน้อย	๑. ช่องทางให้ จนท. รับทราบ ทั้งสององค์กร ๒. แจ้งทุกครั้งที่ มีการประชุม	
๒. มาตรการป้องกันการรับสัมพันธกรูปแบบ ในกระบวนการเบิกจ่ายยาตามสิทธิ สวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐ ที่กำหนด	กิจกรรมเบิกจ่ายยา ตามคิวและรับ สัมพันธ	ป้องกันการลัดคิว เพื่อสร้างความเป็น ธรรมและการจ่าย ยาตามสิทธิ	๑. ประกาศเจตจำนง สุจริตต่อทั้งองค์กร ๒. ทำหนังสือเวียนทุก หน่วยงาน ๓. เน้นย้ำในที่ประชุมทุก ครั้ง ๔. เจ้าหน้าที่ขั้นตอนการ ให้บริการ	๑. เจ้าหน้าที่พาตาม ชั้นตอน ๒. ไม่พบข้อร้องเรียน เรื่องการละเมิดสิทธิ และลัดคิว	ไม่มี	ไม่มี	
๓. มาตรการป้องกันการรับสัมพันธกรูปแบบ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	กิจกรรมการจัดซื้อ จัดจ้างไปรษณีย์	ป้องกันการรับ สัมพันธใน กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง	๑. ใช้หนังสือแสดงความ บริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อ จัดจ้าง ๒. ใช้ระบบพัสดุปี ๒๕๖๐ ควบคุมกำกับ ๓. ย้ำถึงโทษหากฝ่าฝืน ละเมิด ๔. ติดตามประเมินผล	๑. เจ้าหน้าที่ รับทราบทั่วทั้ง องค์กร ๒. รพ. สอยดาวไม่พบ การรับสัมพันธ	ไม่มี	ไม่มี	

มาตรการ	โครงการ/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน ตามกิจกรรม	ผลที่ได้รับจากการ ดำเนินงานกิจกรรม	ปัญหาและ อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
๔. มาตรการป้องกันภัยการรับสินบน และเตรียมการเงินบริจาคและ ทรัพย์สินบริจาค	ปฏิบัติตามระเบียบ กระทรวง สาธารณสุขว่าด้วย เงินบริจาคและ ทรัพย์สินบริจาค ของหน่วยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๑	ป้องกันการนำเงิน บริจาคใช้ไม่ตรง ตามวัตถุประสงค์	๑. ปฏิบัติตามระเบียบ กระทรวงสาธารณสุขว่า ด้วยเงินบริจาคและ ทรัพย์สินบริจาคของ หน่วยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๑	๑. การบริหาร การเงินบริจาค เป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตาม วัตถุประสงค์	ไม่มี	ไม่มี	
๕. มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของ เจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑. กิจกรรมคนสวย ดาวไม่ผิดวินัย	ป้องกันการทุจริต และแก้ไขการทำผิด วินัยของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การใช้รถราชการ -การเบิกค่าตอบแทน -การจัดทำโครงการ -จัดทำโครงการและ การฝึกอบรมตาม การฝึกอบรมตาม	๑. การกำหนดมาตรการ ๒. การออกคำสั่ง มาตรการ ๓. ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ๔. จัดอบรมเรื่องความ โปร่งใสในหน่วยงาน ๕. ติดตามประเมินผล	๑. เจ้าหน้าที่ ดำเนินการอย่าง เคร่งครัด ๒. ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี	
๕.๑ มาตรการการใช้รถราชการ	มาตรการใช้รถ ราชการ	ป้องกันการทุจริต และแก้ไขการทำผิด วินัยของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การใช้รถราชการ -การเบิกค่าตอบแทน -การจัดทำโครงการ -จัดทำโครงการและ การฝึกอบรมตาม	๑. การกำหนดมาตรการ ๒. การออกคำสั่ง มาตรการ ๓. ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ๔. จัดอบรมเรื่องความ โปร่งใสในหน่วยงาน ๕. ติดตามประเมินผล	๑. เจ้าหน้าที่ ดำเนินการอย่าง เคร่งครัด ๒. ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี	

มาตรการ	โครงการ/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน ตามกิจกรรม	ผลที่ได้รับจากการ ดำเนินงาน	ปัญหาและ อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
๕๒ มาตรการการเบิกค่าตอบแทน การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และ โบนัส หักดูรายการ ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ให้กับหน่วยบริการในสังกัด กระทรวงสาธารณสุขค่าตอบแทน โดยไม่ทำาเวชปฏิบัติส่วนตัวและ หรือปฏิบัติงานใน	การปฏิบัติงาน คลั่ง ปี ๒๕๖๐	ป้องกันการทุจริต และแก่เขตการที่ผิด วินัยของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	๑.การกำหนดมาตรการ ๒.การออกคำสั่ง มาตรการ ๓.ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ๔.จัดอบรมเรื่องความ โปร่งใสในหน่วยงาน ๕.ติดตามประเมินผล	๑.เจ้าหน้าที่ ดำเนินการอย่าง เคร่งครัด ๒.ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี	
โรงพยาบาลเอกชนค่าเบี้ยเลี้ยง เหมาจ่าย และเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มี เหตุพิเศษ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการ สาธารณสุข	โครงการปรับปรุง โครงสร้างข้อได้	ป้องกันการทุจริต และแก่เขตการที่ผิด วินัยของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	๑.การกำหนดมาตรการ ๒.การออกคำสั่ง มาตรการ ๓.ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ๔.จัดอบรมเรื่องความ โปร่งใสในหน่วยงาน ๕.ติดตามประเมินผล	๑.เจ้าหน้าที่ ดำเนินการอย่าง เคร่งครัด ๒.ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี	
๕๓ มาตรการการจัดทำโครงการ และการฝึกอบรมตามกำหนด	โครงการปฏิบัติตาม ระเบียบพัสดุปี ๒๕๖๐	ป้องกันการทุจริต และแก่เขตการที่ผิด วินัยของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	๑.การกำหนดมาตรการ ๒.การออกคำสั่ง มาตรการ ๓.ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ๔.จัดอบรมเรื่องความ โปร่งใสในหน่วยงาน ๕.ติดตามประเมินผล	๑.เจ้าหน้าที่ ดำเนินการอย่าง เคร่งครัด ๒.ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี	

		หน่วยงาน -การใช้รถราชการ -การเบิกค่าตอบแทน -การจัดทำโครงการ -จัดทำโครงการและ การฝึกอบรมตาม	๓.ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ๔.จัดอบรมเรื่องความ โปร่งใสในหน่วยงาน ๕.ติดตามประเมินผล	๒.ไม่พบข้อร้องเรียน		
--	--	---	---	---------------------	--	--

ลงชื่อ.....  ผู้เสนอ

(นางสาวชชดา หอมสวัสดิ์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ.....  ผู้อนุมัติ

(นายรัชช คงศาลีย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว