



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ งานนิติการ โทร.๑๓๗๘

ที่ อบ.๐๐๓๓.๑๑๗.๐๑๑/๗๓๓ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ต้นเรื่อง

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.สธ.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) โดยโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ได้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ซึ่งได้จัดทำเอกสารสำหรับตอบแบบประเมินดังกล่าวแล้ว รอบไตรมาสที่ ๑ นั้น

การดำเนินการ

โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) ตามหัวข้อ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ตามคู่มือของ ศปท.สธ. ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล

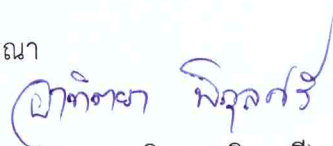
MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้จัดทำเอกสารดังกล่าวแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวและขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลบน website ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี)
นิติกร


(นางวิมลพรรณชญาธิ์ ปราบพล หลินหะตตะธูล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
หัวหน้างานธุรการ



นายสุเมธ นียกิจ

แพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์


(นายณัฐพงษ์ พิมพ์โคตร)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ข้อมูลจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

- ข้อร้องเรียน ดึงข้อมูลจากโปรแกรมความเสี่ยง (ข้อมูล ๑ ต.ค.๖๖ - มิ.ย.๖๗) รวมทั้งหมด ๑๑๑ ครั้ง
- ๑.ด้าน ระบบบริการต่างๆ ล่าช้า/ไม่สะดวก ๔๒ ครั้ง
 - ๒.ด้าน พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๓๔ ครั้ง
 - ๓.ด้าน โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม ๒๒ ครั้ง
 - ๔.ด้าน การให้ข้อมูลไม่เพียงพอ ๒ ครั้ง
 - ๕.ด้าน การเปิดเผยข้อมูล/สิทธิผู้ป่วย ๑ ครั้ง
 - ๖.ด้านการดูแลรักษา ๑๐ ครั้ง

ข้อมูลจากคณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาททางการแพทย์ของหน่วยงาน

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย มีจำนวน ๗ เรื่อง
๑. ด้าน พฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง
 ๒. ด้าน การรักษาพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง
 - ๒.๑ เข้ากระบวนการเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จำนวน ๒ เรื่อง
 - ๒.๒ ฟ้องร้องคดีทางศาล จำนวน ๑ เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาการร้องเรียน มักเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ ข้อเท็จจริงที่ไม่ตรงกัน ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ จึงร้องเรียน และกระบวนการรักษาพยาบาลในบางอย่างที่ต้องคำนึงถึงความรอบคอบ ปฏิบัติตามขั้นตอน ในบางครั้งเกิดความล่าช้าในมุมมองของผู้รับบริการ ทำให้เกิดเป็นปัญหาข้อร้องเรียน จึงต้องพัฒนาด้านการสื่อสาร และการให้เวลาในการสื่อสารที่มากขึ้น การตอบกลับ รับฟังปัญหาจากผู้ร้องเรียนที่ต้องรวดเร็ว และเหมาะสม

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

อุปสรรค การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการแพทย์ ในบางกรณีข้อจำกัดด้านงบประมาณยังเป็นอุปสรรคในการแก้ไขข้อพิพาท ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถยุติได้ ต้องเข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางศาลต่อไป

แนวทางการแก้ไข ทบทวนกระบวนการสื่อสาร และประเมินสถานการณ์ ระดับความเสี่ยง ที่ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง จนกว่าจะได้ข้อยุติ

ลงชื่อ.....อภิญญา พิกุลศรี.....ผู้รายงาน

(นางสาวอภิญญา พิกุลศรี)

นิติกร

รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน ๐ ครั้ง

ไม่พบข้อร้องเรียนด้านนี้

การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาการร้องเรียน เนื่องจากหน่วยงานมีการกำกับติดตาม กำกับ ดูแลจากหัวหน้าหน่วยงาน และการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย จึงไม่พบข้อร้องเรียนด้านนี้

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

อุปสรรค การดำเนินงานบางกิจกรรม มีความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อร้องเรียนได้

แนวทางการแก้ไข การวางแผนงาน การกำกับดูแล การติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อร้องเรียนได้

ลงชื่อ.....อาทิตยา พิกุลศรี.....ผู้รายงาน

(นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี)

นิติกร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช
ตามประกาศโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช
เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๗
สำหรับหน่วยงานภายในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

วัน/เดือน/ปี : ๖ กันยายน ๒๕๖๗

หัวข้อ : เผยแพร่ข้อมูล ITA ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล : MOIT ๑๐

MOIT๑๐ ไตรมาสที่ ๔ (สรุปผลการดำเนินงานฯ รอบ ๑๒ เดือน)

รอบไตรมาส ๔

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ฉัตรกานทิยา พิกุลศรี

นางสาวฉัตรกานทิยา พิกุลศรี

นิติกร

06 ก.ย. 2567

ผู้อนุมัติรับรอง

น.วิเศษ

(นายณัฐพร พงษ์โคตร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

06 ก.ย. 2567

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ฉัตรกานทิยา พิกุลศรี

นางสาวฉัตรกานทิยา พิกุลศรี

นิติกร

06 ก.ย. 2567