



๑๒๑๐.๑

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลเชียงใหม่ โทร ๐๕๔ ๔๙๕๖๔๓ ต่อ ๑๑๒๓.....

ที่...พย ๐๐๓๒.๓๐๑/.....วันที่..... ๒ กันยายน ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลเชียงใหม่ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

### ๑. เรื่องเดิม/ความเป็นมา

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment: EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๔ ประเด็นการตอบข้อร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานต้องจัดทำรายงานการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินงานตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ดังนี้

๑. คำสั่งโรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ ๕๘ /๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่ จัดให้มีศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

๒. คำสั่งโรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ ๕๙/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ทำให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

๓. คำสั่ง โรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ ๑๙/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

๔. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน /ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

### ๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลเชียงใหม่ รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามรายงานสรุปผลการดำเนินงาน แล้วพบว่าไม่มีข้อร้องเรียน ทั้งนี้ทางคณะกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

๒.๑ ถึงแม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ไตรมาส ที่ ๑ ถึงไตรมาสที่ ๔ (๑ ตุลาคม ๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔) จะไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ แต่ยังมีรายงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน/ในองค์กร (RM.) ที่ได้รับการแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ และนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ การจัดการระบบนัดผู้ป่วยเพื่อลดการแออัด การจัดการด้านงานสนับสนุนบริการ เช่น ระบบไฟฟ้าสำรอง

๒.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการฯ ที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุก เป็นผู้ที่ได้รับแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งจะภาระงานและ หรือมีหน้าที่ปฏิบัติราชการด้านบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการเป็นงานหลัก ทำให้มีความเสี่ยง ว่าการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามกระบวนการทำงานและหรือเงื่อนไขเวลาที่กำหนด

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนาม

๓.๑ รับทราบรายงานการกำกับติดตาม

๓.๒ พิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ [www.cmhos.net](http://www.cmhos.net) และหรือช่องทางอื่นต่อไป



(นางสาวภรณญา จิตต์ปรีชา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบและ ( ) อนุญาต ( ) ไม่อนุญาต .....



(นายสมภพ เมืองชิน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่