EB9 (80 9.5)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๙๖ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตจัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integnty and Transparency Assessment : ITA) การประเมินตนเอง EB ๘ หน่วยงานต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียน และมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขออนุญาตเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา www.sidahospital.com

๒. อีเมล์ sidahospital@gmail.com

๓. ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๖ ตู้

๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๒๔๓ หมู่ ๑ โรงพยาบาลสีดา อ. สีดา จ.นครราชสีมา ๓๐๔๓๐

๕. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๒ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๔-๒๑๕ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือต่อ ๑๑๘ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หรือต่อ ๑๒๐

๖. โทรสาร ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๓

๗. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ตึกอาคารผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

ศิริอร ช.

(นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

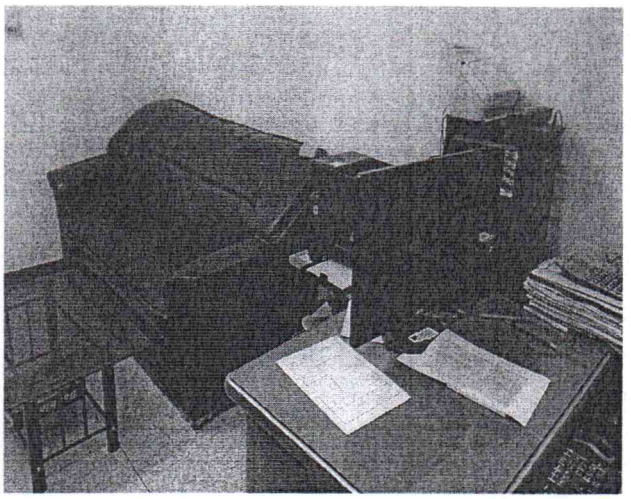
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

อนุมัติ/ลงนามแล้ว

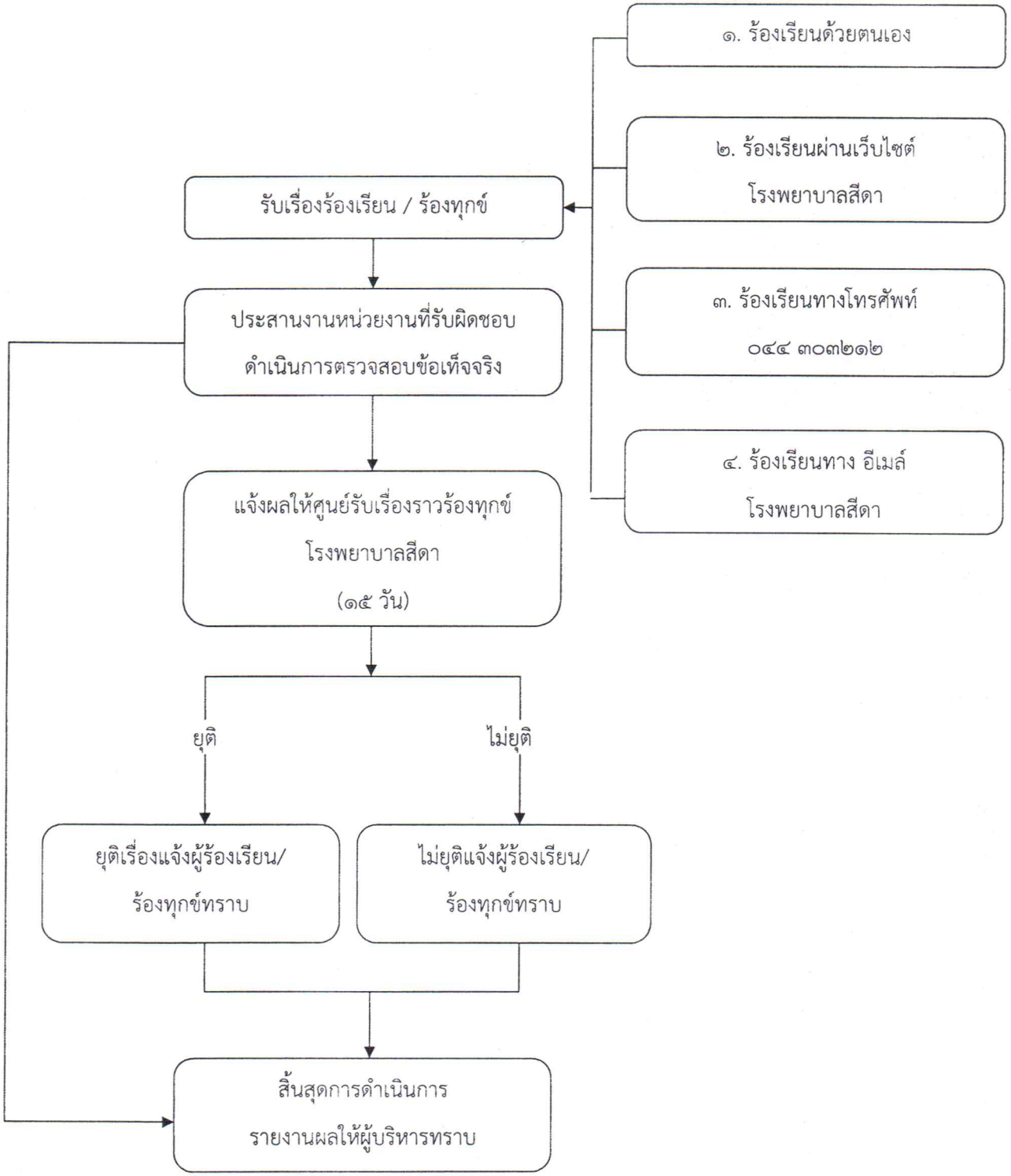
(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

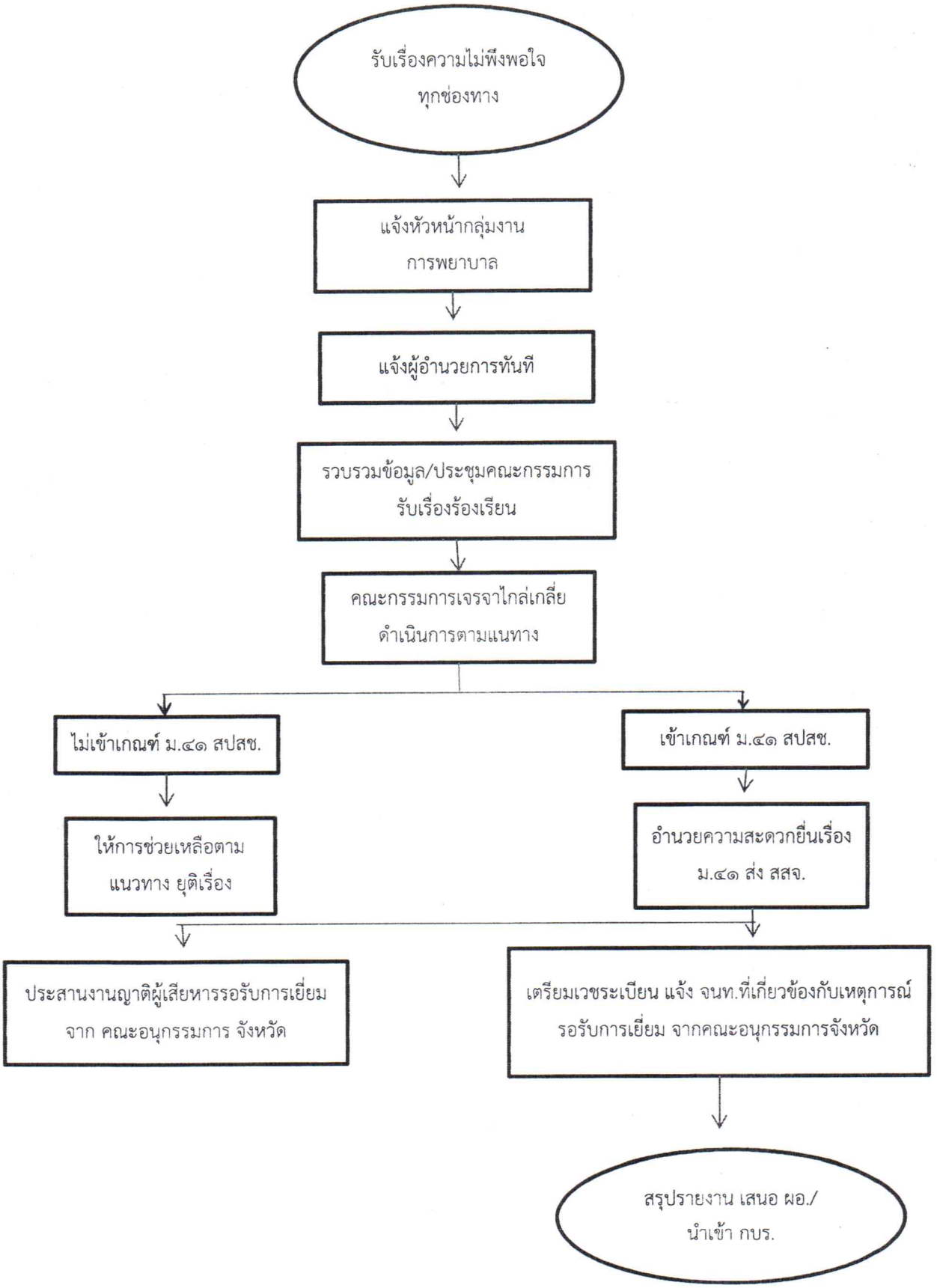
ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ
FOREIGNER HEALTH SERVICE CENTER
ศูนย์บริการพิเศษประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



Flow การจัดการการจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจม.๔๑



การจัดการเรืองร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกช่องทาง

๒. รวบรวมข้อมูลจาก.วชระเบียน /จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที

๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว ครั้งแรก(เร็วที่สุด ไม่เกิน ๓ วันหลังเกิดเหตุการณ์)

-สร้างสัมพันธภาพ

-แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม

-รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตรไม่โต้แย้ง

-กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ , เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้น ๒,๐๐๐ บาทหรือตามความเหมาะสม

๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

-วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน

-กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว

-กรณีที่จำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว

-สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล

๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง (ครั้งที่ ๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์) (ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์)

-การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม

-ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม

-บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ

๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื่องต้น **กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข** ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๒. พูดคุย ทำความเข้าใจกับญาติ ผู้เสียหาย

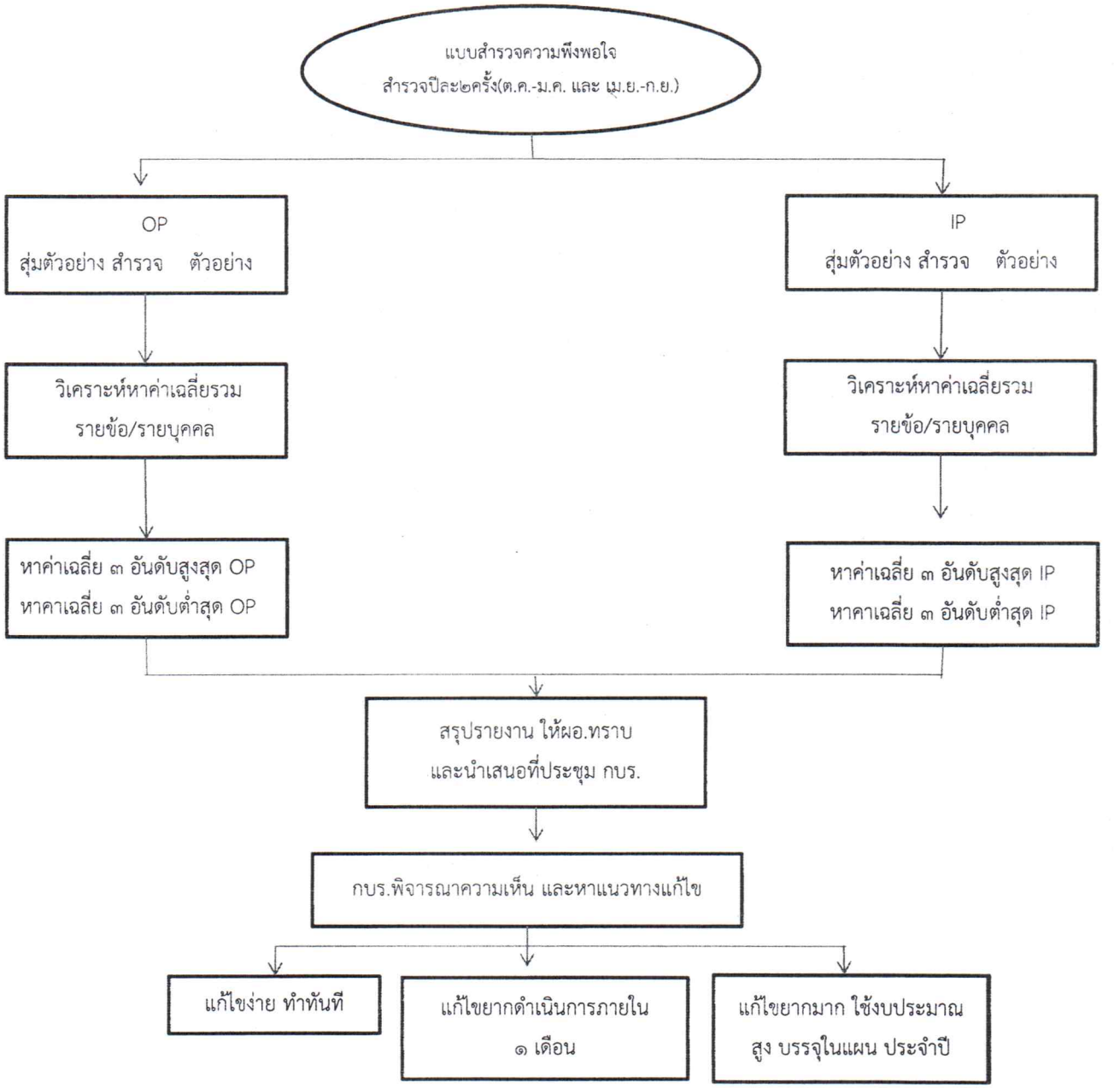
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์

๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด

๖.ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด

Flow การจัดการข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ



การจัดการแบบขข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice ,IP Voice

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเก็บแบบแสดงความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นทั้ง ๓ จุด ทันทีที่มีคนเขียนและใส่ในกล่อง

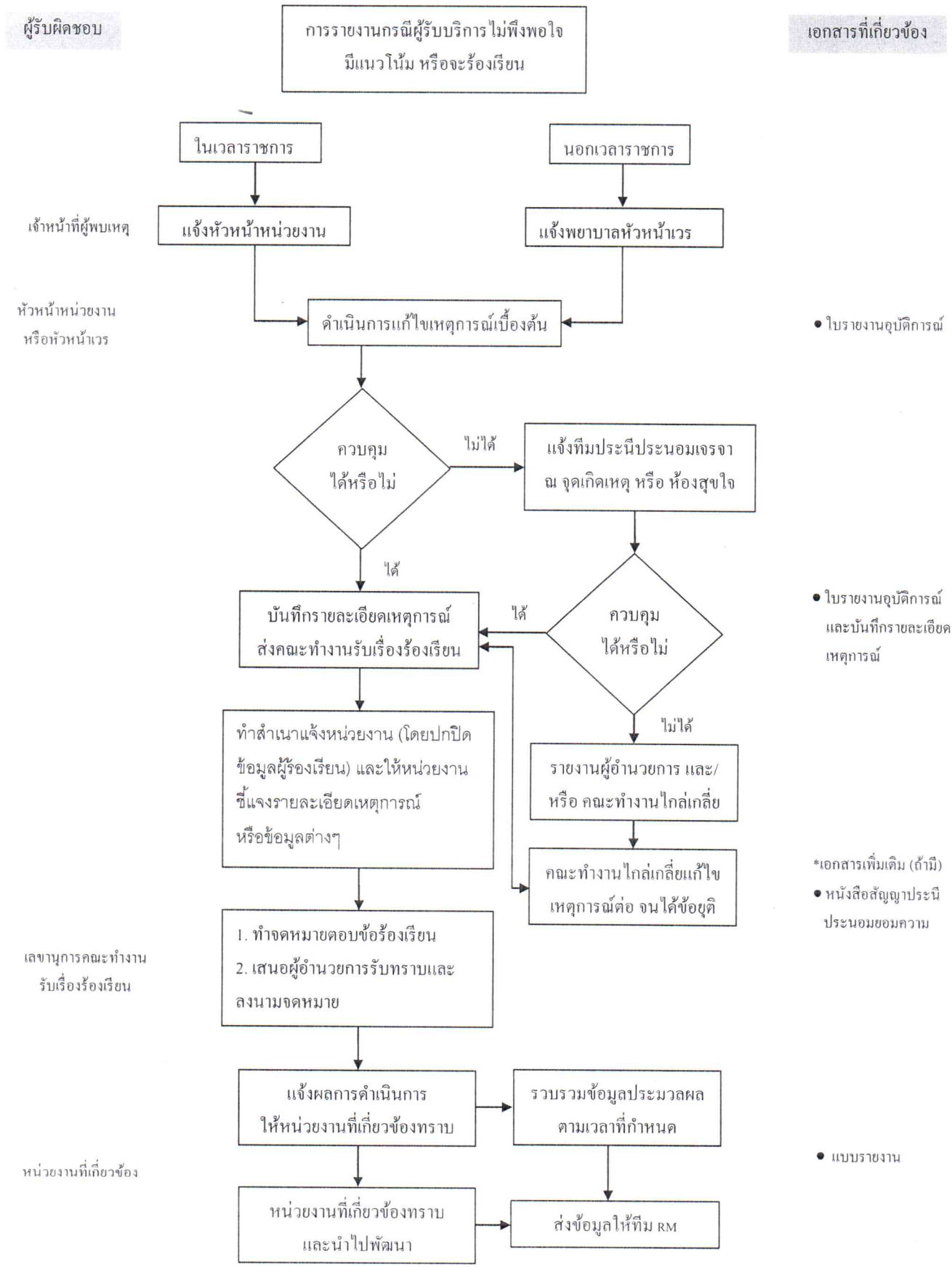
๒. บันทึกในทะเบียนคุมการรับแบบแสดงความคิดเห็น

๓. นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา ทราบ

๔. ผู้รับบริการที่ ต้องการคำตอบกลับ ให้ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

๕. ผู้รับบริการที่ ไม่ได้ให้ที่อยู่ไว้ จะตอบหน้าบอร์ดประชาสัมพันธ์

Flow Chart ระบบจัดการข้อร้องเรียน กรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์



แบบที่ ๑

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสีดา

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

2. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1 .....

.....

2.2 .....

.....

2.3 .....

.....

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบที่ ๒

รายงานจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลสีดา ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ .....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑ ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร

๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

คำสั่งโรงพยาบาลสีดา

ที่ ๒๕ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมการเจรจาไกล่เกลี่ย (AD Hoc Mediation Team)

ด้วยโรงพยาบาลสีดา ได้รับนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุข ในเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยง ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับ ติดตาม และระบบสนับสนุนการดำเนิน ทั้งการเฝ้าระวังในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งให้บุคลากรที่มีรายชื่อตามคำสั่งนี้ เป็นคณะกรรมการทีมการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

๑. นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา ประธานคณะกรรมการ

๒. นายเศรษฐวัฒน์ ปถมสมัย ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม รองประธานคณะกรรมการ

๓. นางสมมาตร สีแสด ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล กรรมการ

๔. นายสุขสันติ สายแวว ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ กรรมการ

๕. นายกัมพล ยิ่งแก้ว ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรฯ กรรมการ

๖. นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. เฝ้าระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง และที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์และสาธารณสุข และฟ้องเป็นคดีแพ่งและอาญา

๒. หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ให้ครบทุกฝ่าย

๓. ร่วมปรึกษากันภายในทีม เพื่อการวางแผนที่มีความขัดแย้ง (Conflict Mapping)

๔. ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เหลี่ยอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

๕. ควบคุมป้องกันและดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งฟื้นคืนความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเครือข่ายภายในภาคเดียวกันและเครือข่ายภายนอก

๖. เป็นที่ปรึกษาให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในพื้นที่รับผิดชอบ หรือพื้นที่อื่น ๆ ที่ได้รับการร้องขอ

๗. ให้ทีมเจรจไกล่เกลี่ย สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากต้นสังกัดตามระเบียบ

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒๓ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB ๑๖ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร

EB ๑๖ มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆหรือไม่

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธสาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ครึ่งปีแรก ตุลาคม๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) พบข้อร้องเรียน ข้อชื่นชม ในตู้แสดงความคิดเห็น ๑ จุด จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ตู้แผนกผู้ป่วยนอก แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วย ไม่พึงพอใจในการให้บริการ จุดจ่ายยากลับบ้าน

๒. วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ ตู้แผนกผู้ป่วยนอก แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยไม่พึงพอใจในในการรอทำฟันเนื่องจากอากาศไม่ถ่ายเท

ซึ่งโรงพยาบาลสีดา ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ พูดจาไม่เพราะ

- แจ้งองค์กรแพทย์ทราบถึงข้อร้องเรียน แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

- มีการทบทวน และพัฒนา

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารเพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ศิริอร ฯ.

(นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

☑ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒๖ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรับร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสีดา มีความประสงค์ขออนุญาตนำคู่มือและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรับร้องทุกข์ร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ศิริอร ช.

(นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

- เห็นควรอนุมัติ

สุขสันติ สายแวว

(นายสุขสันติ สายแวว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒๗ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสีดา มีความประสงค์ขออนุญาตนำสรุปผลการร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา ตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ศิริอร ช.

(นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

- เห็นควรอนุมัติ

(นายสุขสันติ สายแวว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลสีดา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา วัน/เดือน/ปี ๙ มีนาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ การเผยแพร่บันทึกรายละเอียดวิธีการละเอียด รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ รายละเอียดข้อมูล ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย ๒. ช่องทางในการรับเรื่องของโรงพยาบาลสีดา ๓. คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียน ร้องทุกข์ ๔. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ๕. รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ๖. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในการบริหารส่วนภูมิภาค Link ภายนอก ไม่มี หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการใช้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นายสุขสันติ สายแวว)	(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)
ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา
วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายรัตนชัย รุมรวมสิน)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม.๐๐๓๒.๓๐๑/๔๙๔ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ สังกัดโรงพยาบาลสีดา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

ตามที่ รัฐบาลได้มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาคราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ โดยการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ประกอบกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนดให้หน่วยงาน กำหนดมาตรฐาน กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาคราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เห็นควรมีการกำหนดมาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในสังกัดโรงพยาบาลสีดา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. ลงนามในประกาศมาตรฐานการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครับในสังกัดโรงพยาบาลสีดา

๒. ลงนามในหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานในสังกัด

๓. อนุญาตให้นำประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางทองสุข โล่ห์นารายณ์)
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายสุขสันติ สายแวว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาต

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

ประกาศโรงพยาบาลสีดา

เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในสังกัด

.....

ตามที่ รัฐบาลได้มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาคราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปฏิรูประบบบริหารโดยการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ประกอบกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนดให้หน่วยงาน กำหนดมาตรฐาน กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลสีดาเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและตรวจสอบได้ จึงกำหนดมาตรการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสีดาตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

ข้อ ๑ ความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ

๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๑.๒ ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด โปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ

๑.๓ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ

๑.๔ รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง มุ่งมั่นแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

ข้อ ๒ การมีจิตสำนึกมุ่งบริการและให้คำปรึกษา

๒.๑ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเต็มใจ

๒.๒ ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการและประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน

ข้อ ๓ การมุ่งผลสำฤทธิ์ของงาน

๓.๑ ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน เพื่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

๓.๒ ขยัน อุทิศตน และมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

๓.๓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามัคคี มีน้ำใจ เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน

๓.๔ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๔ การปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม

๔.๑ ตัดสินใจบนหลักการ ข้อเท็จจริงเหตุผลเพื่อความยุติธรรม

๔.๒ ไม่มีอคติในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อ ๕ การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

๕.๑ วางแผนการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย

๕.๒ ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีเหตุผล

๕.๓ ปฏิบัติตามหลักศาสนา รู้จักพึ่งตนเอง ลด ละ เลิกอบายมุข

ข้อ ๖ การยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

๖.๑ ยึดมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน

๖.๒ กล้าหาญ และยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

๖.๓ ปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนข้าราชการ เจ้าหน้าที่และประชาชน

ข้อ ๗ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๗.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย

๗.๒ พร้อมรับการตรวจสอบ และรับผิดชอบต่อผลของการตรวจสอบ

ข้อ ๘ ให้ระบุวิธีการ ขั้นตอน กระบวนการ และกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานการตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยได้มอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำหน้าที่อย่างชัดเจน

จึงประกาศมาให้ทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา