



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ.....โรงพยาบาลศิครณี

ที่ ศภ.๐๐๓๓.๐๐๕.๒๔/๓๖.....วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริหารของเจ้าหน้าที่ในรอบ

๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาล.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริหารของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศิครณี ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	๖	๒	๔	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	-	-	-	
๓. ความประพฤติส่วนตัว	๑	-	๑	
๔. ขอความช่วยเหลือ	๑	-	๑	
๕. อื่นๆ	๑	-	๑	
สรุป	๙	๒	๗	

ตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลศิครินทร์ สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	๑	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๖	
จดหมายร้องเรียน	๒	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล	-	
รวม	๙	

จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้ สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลศิครินทร์ ได้รับเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โซเชียล หรือมา ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มาก ที่สุด คือ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๖ ครั้ง

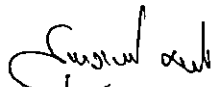
สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาหรือร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้ บริบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิครินทร์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่อง ที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนว ทางแก้ไข
๑.	ขอความช่วยเหลือ	ขอความช่วยเหลือ	จดหมาย ร้องเรียน ผ่านศูนย์ ดำรงคธรรม	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียน แล้ว	เนื่องจากเป็นเงิน ส่วนต่างจากการ ใช้สิทธิ พรบ. ใน การชำระ ค่าใช้จ่ายให้ทาง โรงพยาบาล	ทบทวนการ อธิบายการ ใช้สิทธิ พรบ. ให้ ผู้ป่วยและ ญาติ

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
๒.	อื่นๆ (อาคาร สถานที่)	อื่นๆ (อาคาร สถานที่)	จดหมายร้องเรียน	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดจากห้องชำระค แจ้งเรื่อง แอร์ไม่เย็น, ทิวไม่มีสัญญาณ, ตู้เย็นไม่เย็น, ผ้าม่านเปิดไม่ได้	ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งซ่อมให้สามารถใช้งานได้
๓.	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	กระบวนการขั้นตอนการให้ บริการผู้ป่วยกรณีผู้ป่วย Covid-๑๙	-ดำเนินการช่วยเหลือตรา มาตรา ม.๔๑ กรณีผู้ป่วยผู้ป่วยติดเชื้อ Covid-๑๙ -ทบทวนและพัฒนาอบรม การให้บริบาลผู้ป่วย
๔.	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	กระบวนการขั้นตอนการให้ บริการผู้ป่วยกรณีผู้ป่วย Covid-๑๙	-ดำเนินการช่วยเหลือตรา มาตรา ม.๔๑ กรณีผู้ป่วยผู้ป่วยติดเชื้อ Covid-๑๙ -ทบทวนและพัฒนาอบรม การให้บริบาลผู้ป่วย
๕.	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-รอดำเนินการ -แจ้งผู้ขอความช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการขั้นตอนการให้ บริการผู้ป่วยกรณีผู้ป่วย Covid-๑๙	-ดำเนินการช่วยเหลือตรา มาตรา ม.๔๑ กรณีผู้ป่วยผู้ป่วยติดเชื้อ Covid-๑๙ -ทบทวนและพัฒนาอบรม การให้บริบาลผู้ป่วย

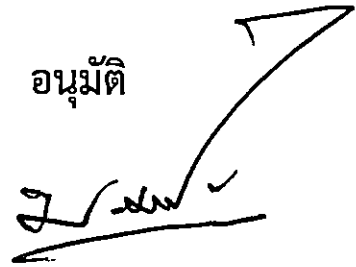
ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
๖.	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหาร รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์	-รอดำเนินการ ช่วยเหลือ -แจ้งผู้ขอความ ช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการ ขั้นตอนการให้ บริการผู้ป่วย	-ดำเนินการ ช่วยเหลือ ตามอัตรา ม.๔๑ -ทบทวนและ พัฒนาอบรม การให้บริการ ผู้ป่วย
๗	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหาร รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์	ดำเนินการส่ง การช่วยเหลือ ให้กับกระทรวง ในเรื่องมาตรา ม.๔๑ -แจ้งผู้ขอความ ช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการ ขั้นตอนการให้ บริการผู้ป่วย	-ดำเนินการ ช่วยเหลือ ตามอัตรา ม.๔๑ -ทบทวนและ พัฒนาอบรม การให้บริการ ผู้ป่วย
๘	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหาร รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์	ดำเนินการส่ง การช่วยเหลือ ให้กับกระทรวง ในเรื่องมาตรา ม.๔๑ -แจ้งผู้ขอความ ช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการ ขั้นตอนการให้ บริการผู้ป่วย	-ดำเนินการ ช่วยเหลือ ตามอัตรา ม.๔๑ -ทบทวนและ พัฒนาอบรม การให้บริการ ผู้ป่วย
๙	ความประพฤติ ส่วนตัว	พฤติกรรม การ บริหาร	จดหมาย ร้องเรียน	แจ้งปรับเปลี่ยน พฤติกรรมใน การให้บริการ	พฤติกรรม การ บริหาร บุคคล	ดำเนินการ แจ้งผู้ให้ การ บริหาร ปรับเปลี่ยน พฤติกรรม การ ให้บริการ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิครณี


(นางสุภาวรีศรีม์ ดวงใจ)

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ

อนุมัติ



(นายเมธี มวลไธสง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี