



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โทร. ๑๑๐.....

ที่ นธ.๐๐๓๓.๕๐๑/๓๒๕..... วันที่ ..๑๑ กันยายน ๒๕๖๖.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามคำสั่งโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๗๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ในคำสั่งดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีถูกร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากระบบบริหาร และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รวม ๕ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง

๓.๒ จากตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องทันตกรรม จำนวน ๑ เรื่อง

๓.๓ จากการรับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา จำนวน ๒ เรื่อง

๓.๔ จากการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง

๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ไกล่เกลี่ย รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานย่อย บางเรื่องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการติดตามทวงถามทำให้เกิดความล่าช้าในการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ไม่มีการระบุตัวผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน

/๖. แนวทาง...

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยในเรื่อง ข้อกฎหมายและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำมาตรการในการดำเนินงาน เพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นางชญชนก ชัยสิงห์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

- ทราบ/อนุญาต



(นายอดุลย์ เร็งมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา