



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙

ที่ นธ.๐๐๓๒.๓๐๑/๕๑ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามคำสั่งโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๑๕๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ในคำสั่งดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีถูกร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากระบบบริหาร และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
รวม ๖ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ จากผู้รับข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

๓.๒ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง

๓.๓ จากทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง

๓.๔ จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยิ่งอ จำนวน ๒ เรื่อง

๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียง รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๕. ปัญหาและอุปสรรค

การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานย่อย บางเรื่องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการติดตามทวงถามทำให้เกิดความล่าช้าในการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยในเรื่อง  
ข้อกำหนดและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
ของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นายศรีสุข ขวัญคง)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย

- ทราบ/อนุญาต



(นายอดุลย์ เรืองมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา