



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙.....

ที่ นธ ๐๐๓๒.๓๐๑/๗๔..... วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามคำสั่งโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๔๖.๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ในคำสั่งดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีถูกร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียนจากระบบบริหาร และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รวม ๒ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๑ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง

๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง

๓.๒ จากระบบแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน Line จำนวน ๑ เรื่อง

๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียง รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานย่อย บางเรื่องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการติดตามทวงถามทำให้เกิดความล่าช้าในการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

๒. การร้องเรียนผ่าน Page Facebook ของโรงพยาบาล บางเรื่องไม่สามารถสืบหาผู้ร้องเรียนโดยตรง จึงไม่สามารถส่งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงได้

๓. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Line บางเรื่องไม่มีการระบุตัวตนผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน

/๖. แนวทาง...

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยในเรื่อง
ข้อกำหนดและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางธัญชนก ชัยสิงห์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

- ทราบ/อนุญาต

(นายอดุลย์ เร็งมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา