



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โพร. ๑๑๐.....

ที่ นธ ๐๐๓๓.๕๐๑/๗๓..... วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

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

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รวม ๗ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง

๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง

๓.๒ จากตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องทันตกรรม จำนวน ๒ เรื่อง

๓.๓ จากการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน QR code รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง

๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียง รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานย่อย บางเรื่องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการติดตามทวงถามทำให้เกิดความล่าช้าในการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ไม่มีการระบุตัวผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน

/๖. แนวทาง...

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยในเรื่อง
ข้อกฎหมายและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำมาตรการในการดำเนินงาน เพื่อให้
ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ของโรงพยาบาลยิ่งเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางชญชนก ชัยสิงห์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- ทราบ/อนุญาต

(นายอดุลย์ เร็งมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา