



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ.....โรงพยาบาลศิครภูมิ.....

ที่ ศก.0033.005.24/134.....วันที่.....16 สิงหาคม 2565.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้รับทราบของเจ้าหน้าที่ในรอบ

6 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2565 และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาล.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครภูมิ

1. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

2. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้รับทราบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศิครภูมิ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ รอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2565 ปีงบประมาณ 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2565) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
1. การรักษาพยาบาล	2	-	2	
2. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	-	-	-	
3. ความประพฤติส่วนตัว	3	-	3	
4. ขอความช่วยเหลือ	3	-	3	
5. อื่นๆ				
สรุป	8	-	8	

“ชื่อสัตย์ รู้หน้าที่ มีวินัย”

ตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ในปี 2565 ของโรงพยาบาลศิครินทร์ สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	3	
จดหมายร้องเรียน	2	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล	3	
รวม	8	

จากตารางที่ 2 ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2565 ปังประมาณ 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2565) สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลศิครินทร์ ได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โซเชียล หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริหารของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิครินทร์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่อง ที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 8 เรื่อง ปังประมาณ 2565 สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
1.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดกรณีส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	จดหมายร้องเรียน	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกไม่ชัดเจน	ทบทวนการสื่อสารและให้ปรับปรุงพฤติกรรมส่วนตัวใน

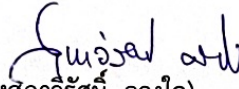
“ซื่อสัตย์ รู้หน้าที่ มีวินัย”

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
2.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดปกติ ส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	จดหมาย ร้องเรียน	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารใน การให้ข้อมูลการ ดูแลรักษาที่ไม่ เหมาะสม	ทบทวนการ สื่อสารและ การให้ข้อมูล การบริหาร กับผู้ป่วย
3.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดปกติ ส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	ร้องเรียน ทางโทรศัพท์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรมทำให้ บริบาลส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรม การบริหาร แก่เจ้าหน้าที่
4.	ขอความช่วยเหลือ	ขอความช่วยเหลือ	ญาติมาขอ ความ ช่วยเหลือ	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ขอความ ช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการและ ขั้นตอนการให้ บริบาลผู้ป่วย	ทบทวนการ ให้บริบาลที่ ถูกต้องและ การให้ข้อมูล การบริหาร กับผู้ป่วย
5.	ขอความช่วยเหลือ	ขอความช่วยเหลือ	ญาติมาขอ ความ ช่วยเหลือ	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ขอความ ช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการและ ขั้นตอนการให้ บริบาลผู้ป่วย	ทบทวนการ ให้บริบาลที่ ถูกต้องและ การให้ข้อมูล การบริหาร กับผู้ป่วย
6.	ขอความช่วยเหลือ	ขอความช่วยเหลือ	ญาติมาขอ ความ ช่วยเหลือ	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ขอความ ช่วยเหลือแล้ว	กระบวนการและ ขั้นตอนการให้ บริบาลผู้ป่วย	ทบทวนการ ให้บริบาลที่ ถูกต้องและ การให้ข้อมูล การบริหาร กับผู้ป่วย

“ชื่อสัตย์ รู้หน้าที่ มีวินัย”

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
7.	ผู้ร้อง ร้องเรียนการ รักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ร้องเรียน ทางโทรศัพท์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียน แล้ว	พฤติกรรมทำให้ บริหารส่วนบุคคล	พัฒนา อบรมทักษะ การบริหาร แก่เจ้าหน้าที่
8.	ผู้ร้อง ร้องเรียนการ รักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	ร้องเรียน ทางโทรศัพท์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียน แล้ว	พฤติกรรมทำให้ บริหารส่วนบุคคล	พัฒนา อบรมทักษะ การบริหาร แก่เจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิครณี


(นางสุภาวรัตน์ ดวงใจ)

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี

เห็นควรอนุมัติ



(นางสาวนันทิดา ทองอัม)

หัวหน้าภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

อนุมัติ



(นายเมธี มวลไธสง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี

“ชื่อสัตย์ รู้หน้าที่ มีวินัย”