



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลศิครณี

ที่ ศภ ๐๐๓๒.๐๐๕.๒๔/วิจ. วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้บริบาลของ.....

เจ้าหน้าที่รอบ ๓ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริบาล หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

### ๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้บริบาลของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศิครณี ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ รอบ ๓ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	-	-	-	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	-	-	-	
๓. ความประพฤติส่วนตัว	๔	-	๔	
๔. ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	
๕. อื่นๆ				
สรุป	๔	-	๔	

ตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๔ ของโรงพยาบาลศิครณี สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-	
จดหมายร้องเรียน	๔	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล	-	
รวม	๔	

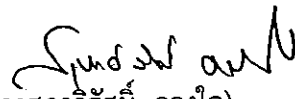
จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ ๓ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลศิครณี ได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ จดหมายร้องเรียน จำนวน ๔ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริหารของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิครณี ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่อง ที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๔ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดกรณีส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูล การดูแลรักษาที่ไม่เหมาะสม	ทบทวนการสื่อสารและการให้ข้อมูล การปรึกษากับผู้ช่วย

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๒.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดปกติส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูล การดูแลรักษาที่ไม่เหมาะสม	ทบทวนการสื่อสารและการให้ข้อมูล การบริหารกับผู้ป่วย
๓.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดปกติส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	จดหมาย ร้องเรียน	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรม การให้ บริบาลส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรมการ บริบาลแก่ เจ้าหน้าที่
๔.	ผู้ร้อง ร้องเรียน ความผิดปกติส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรม การให้ บริบาลส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรมการ บริบาลแก่ เจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิครภูมิ

  
(นางสุภาวรีศรีม์ ดวงใจ)

หัวหน้างานยุทธศาสตร์และสาธารณสุข

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครภูมิ

เห็นควรอนุมัติ



(นายทองศักดิ์ สมัครสมาน)

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข

อนุมัติ



(นายเมธี มวลโรสง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครภูมิ