



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๕ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๒๐๓

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๘/ ๐๒๗

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ ๑๒ เดือน) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น

ตามที่ โรงพยาบาลสูงเม่น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตประพฤติมิชอบ) ประจำโรงพยาบาลสูงเม่น เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสูงเม่น จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๓ รอบ ๑๒ เดือน โดยได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๒๑ เรื่อง ดังรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๒๑ เรื่อง

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๒) ระบบการให้บริการ | จำนวน ๑๐ เรื่อง |
| ๓) การดูแลรักษาผู้ป่วย | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๔) อาคารและสถานที่ | จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๕) ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่/ผู้รับบริการ | จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๖) ทรัพยากร | จำนวน ๐ เรื่อง |

๑.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น

(นางสาวธิดา สีสด)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

๑/๑๐/๖๘

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๖	-	๖	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๑	-	๒๑	-	-	-	-	-



(นางสาวธิดา สีสด)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง -พยาบาลไม่สนใจ ให้บริการ ๒ เรื่อง -แพทย์ใช้คำพูดไม่ เหมาะสม ๑ เรื่อง	-พฤติกรรมบริการของพยาบาลไม่ เหมาะสม	-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง - ระบบบริการล่าช้า ๔ เรื่อง - ถูกเลื่อนคิวผ่าตัด กะทันหัน ๑ เรื่อง - แพทย์เฉพาะไม่ออกตรวจ ตามตารางไม่ได้แจ้งผู้ป่วย รับทราบ ๒ เรื่อง	-ขาดการประสานงาน	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระบบของแพทย์ไม่ ได้ออกตรวจตามตาราง
๓	ข้อร้องเรียนด้านอาคาร และสถานที่ จำนวน ๑ เรื่อง -น้ำไหลไม่แรง มีมดในห้อง พิเศษ	-มีการซ่อมระบบประปา	-มีการแจ้งให้ทราบกรณี มีการแซม แซมประปา
๔	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง -พยาบาลพูดไม่เพราะไม่ เต็มใจให้บริการ -เจ้าหน้าที่จุดออกใบนัด พูดตะคอกกับผู้ป่วย		-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล
๕	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง -ผังการให้บริการไม่ สอดคล้องจุดทำบัตรที่ห้อง ฉุกเฉิน ผู้รับบริการไม่ สะดวก ต้องอ้อม -ผู้รับบริการโทรสอบถาม		-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ หัวหน้า งานรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

	คิวห้องฟัน เจ้าหน้าที่ให้ ข้อมูลไม่เต็มใจให้ข้อมูล -เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่เพียงพอ		
๖	ความปลอดภัยของ เจ้าหน้าที่/ผู้รับบริการ -ถูกสุนัขกัดในโรงพยาบาล จำนวน ๓ ครั้ง		-จัดหาที่อยู่ใหม่

๒.๒ ชื่อเรื่องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ชื่อเรื่องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีชื่อเรื่องเรียน -		

๒.๓ ชื่อเรื่องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ชื่อเรื่องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีชื่อเรื่องเรียน -		

S
K.

(นางสาวธิดา สีสด)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ