

การจัดการข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน

เดือน พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ผลการดำเนินการ		
	เรื่องทั่วไป (เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่)	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการแก้ไข
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-

สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๑	พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ความไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล	จากการทบทวนและการพูดคุยกับผู้ร้องเรียน ทำให้ทราบถึงการเข้าใจผิดเกี่ยวกับประเด็นสิทธิการรับบริการของผู้ป่วย หลังการชี้แจงทำให้ผู้ป่วยรับทราบและพอใจเกี่ยวกับประเด็นที่ตนเองร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารข้อมูลค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการ งบประมาณการเงิน ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการไม่มีข้อสงสัยและเกิดการร้องเรียน
๒	มกราคม ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับญาติผู้ป่วย พบว่า มีความเข้าใจที่ครบถ้วนเกี่ยวผลการจัดบริการที่เกิดขึ้น จึงมีการชี้แจงให้กับญาติผู้ป่วย และทำหนังสือชี้แจงเกี่ยวกับประเด็นข้อสงสัยและข้อคำถามของญาติ จากข้อร้องเรียนนี้ ได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล และสื่อสารไปสู่ทุกกลุ่มงานเพื่อให้ปฏิบัติตามไปแนวทางเดียวกัน

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๓	<p>กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔</p> <p>การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข</p>	<p>จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ พบว่า การไม่ได้รับความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยและญาติต้องมาร้องเรียน จึงมีการนัดผู้ป่วยและญาติรับฟังข้อชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ป่วยและญาติ ทำให้เกิดความเข้าใจและพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบของการสื่อสารแก่ผู้ป่วยและญาติ ที่ต้องมีการแจ้งและบันทึกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน</p>
๔	<p>ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖</p> <p>- ไม่พบประเด็นเรื่อง การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p> <p>- ไม่พบประเด็นเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p>	<p>- ไม่มี -</p>



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตะโหม่ง ตำบลแม่ขี อำเภอยะโฮม จังหวัดพัทลุง

ที่ พท ๐๐๓๓.๓๐๑/๖/๖๖

วันที่ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหม่ง

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment :MOPH ITA) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ มุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและรวมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก ภายใต้แนวคิด “จุดพลังแห่งความร่วมมือ” (The Power of Collaboration) MOIT ๑ หน่วยงานมีการวางระบบโดยกำหนดมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในประเด็นว่าด้วยหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน จากการตรวจสอบข้อมูลจากช่องทาง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ยื่นโดยตรง(ทางจดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องเรียน ๒. เว็บไซต์”รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตะโหม่ง <http://www.tamothospital.com> ๓. ทางเฟซบุ๊ก “โรงพยาบาลตะโหม่ง” ๔. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ผลปรากฏว่าไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงพยาบาลแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางวันดี ชนะสิทธิ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- รับทราบ/อนุญาต

(นายวิชัย สว่างวัน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหม่ง