

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพานทอง กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โทร.๐๓๘ - ๙๓๒๕๐๕

ที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑/(รพ.)๑๓๗๖๘

วันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลพานทอง ได้จัดให้มีช่องทางฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีระเบียบปฏิบัติ เรื่องการบริหารความเสี่ยง (PM-QMR-09) วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การรวบรวมความคิดเห็น สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(WI-QMR-03) และเรื่อง ขั้นตอนการรายงานเหตุการณ์สำคัญที่ไม่พึงประสงค์ในโรงพยาบาล(WI-QMR-03) โดยแยกประเภทเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

- ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๒. ข้อเท็จจริง

ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า

๑) มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒ เรื่อง

- ๑.๑ ประเด็นให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและปรับปรุงการให้บริการ
- ๑.๒ ประเด็นมารดาตกเลือดหลังการผ่าตัดคลอด

๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑ เรื่อง

- ๒.๑ เรื่อง ประเด็นการอุทธรณ์ ในการจัดซื้อจัดจ้างการปรับปรุงระบบไฟฟ้า

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา และขออนุมัติ

ขออนุญาตเผยแพร่ ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๖๒ - กันยายน ๖๓) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังกล่าว ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน www.panthonghospital.com และ ทรัง Link จาก เว็บไซต์ของหน่วยงานเข้าในระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานประกอบการสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ ของ EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(ภูษณะ ทองดารา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

คำสั่ง () อนุมัติ () ไม่อนุมัติ

() ให้ดำเนินการแก้ไขดังนี้.....

ลงชื่อ.....

(นายปิยะวิทย์ หมดมลทิน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง