



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

ที่ อจ 0033.301/1868 วันที่ 8 กันยายน 2566

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2566

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา

ตามที่โรงพยาบาลพนา อำเภอพนา ได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพนาและคำสั่งโรงพยาบาลพนา ที่ 123/2562 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำโรงพยาบาลพนา นั้น

โรงพยาบาลพนา ขอสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ 2566 (รอบ 12 เดือน ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566) นั้น ปรากฏว่าคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้สรุปข้อร้องเรียน ดังนี้

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

-มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 9 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-ไม่มีการร้องเรียน

สำหรับรายงานสรุปปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อเรียนร้องเรียนของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีดังนี้

ปัญหาอุปสรรค

-ข้อร้องเรียนที่เกินขีดความสามารถซึ่งต้องส่งต่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญช่วยเหลือ
ต้องรอระยะเวลาไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาแก้ไขปัญหาได้

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

-มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 9 เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

-ข้อร้องเรียนที่เกินขีดความสามารถซึ่งต้องส่งต่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญช่วยเหลือ
ต้องรอระยะเวลาไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาแก้ไขปัญหาได้

แนวทางแก้ไข ในส่วนที่โรงพยาบาลจัดการได้ 2 เรื่อง

- 1.รับเรื่องราวร้องทุกข์, ร้องเรียน
- 2.ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์
- 3.แจ้งข้อร้องเรียนผู้เกี่ยวข้องทราบ
- 4.ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5.ยุติเรื่อง

แนวทางแก้ไข ในส่งนของโรงพยาบาลที่จัดการไม่ได้ ต้องส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการ 1 เรื่อง การดำเนินการเบื้องต้น

1. ทีมใกล้เคียงโรงพยาบาลพนา ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลอุ้มผาง ออกเยี่ยมให้กำลังใจ ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง กับผู้ป่วยและญาติ
2. โรงพยาบาลพนาประสานทีมใกล้เคียงที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เนื่องจากผู้ร้องเรียน สะดวกที่จะเขียนใบคำร้องที่โรงพยาบาลพนา
3. ประสานทีมแพทย์ พยาบาลผู้ให้การดูแลออกกรายงานการรักษาพยาบาลส่งอนุกรรมการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และส่งเอกสารประกอบคำขอ ม.41
4. เรื่องอยู่ในระหว่างรอคณะกรรมการพิจารณา

สำหรับรายงานสรุปปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบทางโรงพยาบาลไม่ผู้ร้องเรียนเรื่องดังกล่าว จึงไม่พบปัญหา / อุปสรรค/แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ใน ไตรมาสที่ 4 รอบเดือน ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี งบประมาณ 2566 รอบ 12 เดือน ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566 เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ www.Phanahospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต



(นางวิไล ใจแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ / อนุญาต



นายอมรรีร์ ศรีสะอาด

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา