



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โทร. ๐ ๔๔๒๘๖ ๔๒๒-๓

ที่ นม ๐๐๓๓.๓๐๑.๐๑/๑๙๙ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

ความเป็นมา

ตามกระทรวงสาธารณสุขกำหนดตัวชี้วัด เพื่อประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด อันประกอบด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง และโรงพยาบาลทุกแห่ง ให้ประเมินตนเองตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) แผนงานการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA พร้อมกันนี้ โรงพยาบาลสูงเนิน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน นั้น

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการ เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสูงเนิน จึงรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ ตามแบบสรุปรายงานผลการดำเนินงานประกอบด้วย

- ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)
- รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย
 - ๒.๑ การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ๒.๒ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานนท์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ขอบ/อนุมัติ

(นางสาวต้องตา ชนยุทธ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๖	๑	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๑	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๒	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	๑	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	- ไม่มี -	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	- ไม่มี -	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗		- ไม่มี -			-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๗		- ไม่มี -			-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๗		- ไม่มี -			-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑	- ไม่มี -			๑	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๗		- ไม่มี -			-	-	-	-


(นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานันท์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป


(นางสาวต้องตา ขนยุธ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	รอแพทย์ตรวจนานมาก	มีคนไข้ปริมาณมาก จำเป็นต้องให้รอคิว	ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการ และ สังเกตการณ์ผู้ป่วย ทำความเข้าใจขั้นตอนการ รับบริการ
๒	คนไข้แจ้งว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการเปลี่ยนสาย อุจจาระ	คนป่วยร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจเปลี่ยนสายอุจจาระให้ ซึ่ง ปกติหมอได้สอนคนไข้เปลี่ยนเองแล้ว แต่คนไข้ไม่มั่นใจ	ส่งเจ้าหน้าที่รพ. ไปเยี่ยมบ้านคนไข้ จัดทีมสอน สาธิตการเปลี่ยนสายอุจจาระให้คนไข้มีความ มั่นใจที่จะเปลี่ยนสายอุจจาระด้วยตนเอง
๓.	ญาติคนไข้แจ้งว่าเจ้าหน้าที่ไม่ยอมให้คนไข้นอนรอสังเกต อาการถึงตอนเช้า หลังจากให้การรักษาคคนไข้แล้ว (เวลา ๐๓.๓๐ น)	คนไข้ร้องเรียนกับสื่อมวลชน โดยไม่ขอข้อมูลข้อเท็จจริง ก่อนที่จะไปร้องออกสื่อโซเชียล กรณีที่คนไข้มาได้รับการรักษาที่ รพ.สูงเนิน แล้วส่งต่อไปรักษาที่ รพ.มหาราชนครราชสีมา ต่อมาคนไข้เสียชีวิตด้วยพยาธิสภาพของคนไข้ที่มีภาวะภายใน ไม่ปกติ	หน่วยงานโรงพยาบาลสูงเนินและสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาได้ทำการไต่ เถลี่ย ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงกับผู้ร้อง และส่งข้อมูล รายละเอียดการรักษาคคนไข้ให้กับกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพื่อใช้ เป็นหลักฐานในการชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นให้ ผู้เสียหายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

๒.๒ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มี -		


(นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานันท์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป


(นางสาวต้องตา ชนยุทธ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลสูงเนิน อำเภอสสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลสูงเนิน อำเภอสสูงเนิน
 จังหวัดนครราชสีมา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลสูงเนิน อำเภอสสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
วันปี/เดือน/	๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗
หัวข้อ	รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
Link ภายนอก	Link ภายนอก : www.sungnoenhospital.com
หมายเหตุ -	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล เพ็ญภา ตั้งปณิธานนท์ (นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานนท์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญงาน วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง ต้องตา ชนยุทธ (นางสาวต้องตา ชนยุทธ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ชัยวัฒน์ เกิดแย้ม (นายชัยวัฒน์ เกิดแย้ม) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗	