



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ๘๐พรรษา

ที่ สว ๐๐๓๒.๓๐๓ / ๑๘๓๗

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามที่ศูนย์รับเรื่องเรียน คณะทำงานบริหารบริหารความเสี่ยงและจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้รับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน 1 เรื่อง เป็นด้านระบบบริการ ส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่มี และได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางจารุณี เอกผล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะทำงานบริหารบริหารความเสี่ยง และจัดการข้อร้องเรียน

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน จากผู้รับบริการ

ประเภท	รายละเอียด	2562	2563	2564	ต.ค.-ธ.ค. 64
พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการทางวาจา พูดไม่สุภาพ พูดเสียงดัง ท่าทาง	8	7	4	0
ระบบบริการ	ไม่พอใจระบบบริการ รอนาน จัดคิว .ลงตรวจช้า	4	9	7	1
สิ่งแวดล้อม	น้ำจากรพ.ไหลไปท่วมข้างหน้าบ้านชาวบ้านที่อาศัยข้างรพ.	1	1	1	0
การทุจริตและประพฤติมิชอบ		0	0	0	0
สถานที่	ไม่พอใจห้องน้ำไม่สะอาด/มีกลิ่น/ไม่พอใช้ โรงรถ โรงอาหาร มีถังขยะแยก	3	4	2	0
อื่นๆ		3	3	0	0
รวม		19	24	14	1

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน จากผู้ให้บริการ

ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ	2561	2562	2563	2564	ตค.-ธค.64
จนท. ถูกทำร้ายจิตใจจากผู้ป่วย ญาติ	na	1	1	1	0
จนท.ถูกทำร้ายร่างกายจากPt(ภาวะโรค)	0	1	1	0	0
จนท.ถูกทำร้ายจิตใจจากเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	1	1
รวม	1	3	5	1	1

แหล่งที่มาข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	ข้อเสนอแนะ/เสียงสะท้อน	โพสface /web	จากศูนย์ดำรงธรรม	ผู้ร้องเรียน
2562	8	1	1	9
2563	16	3	2	3
2564	4	6	2	2
ต.ค.-ธ.ค.64	1	0	0	0

จำนวนข้อร้องเรียนและได้รับการตอบสนอง ปี 2563 จำนวน 24 เรื่อง ส่งหนังสือชี้แจง 2 เรื่อง
ปี 2564 จำนวน 14 เรื่อง ส่งหนังสือชี้แจง 2 เรื่อง

การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทีมHRMจัดอบรมพฤติกรรมบริการให้เจ้าหน้าที่ และกำหนดระเบียบการปฏิบัติและกำกับติดตามพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และใช้ร่วมกับการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่
2. ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม เพิ่มห้องน้ำแยกชายหญิง เพิ่มที่จอดรถ โรงอาหาร เพิ่มถังขยะแยกจัดอบรมการทิ้งขยะที่ถูกต้อง เพิ่มช่องทางและจัดระเบียบการกำจัดขยะติดเชื้อในสถานบริการ ทั้งในและนอกสถานบริการ เช่น คลินิก สถานล้างไต ในพื้นที่รับผิดชอบให้ถูกต้อง
3. ด้านระบบบริการ ปรับระบบบริการ ให้บริการช่วงพักเที่ยง ที่ OPD,ER,ห้องยา, LAB ,ทันตกรรม คลินิกกัญชา,การเงินและคลินิกโรคเรื้อรัง
4. เพิ่มแนวทางปฏิบัติในคลินิกและแนวทางการขอใบส่งตัวOPDจัดระบบบริการผู้ป่วยโควิด HI clinic ARI เพื่อป้องกันการติดเชื้อของเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ๘๐พรรษา(ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข)
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ๘๐พรรษา

วัน/เดือน/ปี : 9 ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการป้องกันการรับสินบน มี
รายละเอียดดังนี้

- บันทึกข้อความลงนามคำสั่ง/ข้อสั่งการ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
- ประกาศมาตรการการจัดการข้อร้องเรียน
- บันทึกหนังสือแจ้งเวียน
- บันทึกข้อความกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลประกาศการจัดการข้อร้องเรียน

Link ภายนอก :ไม่มี.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางจรรุณี เอกผล)

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสมชาติ สุจริตรังษี)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ๘๐พรรษา

วันที่ ๑ เดือน ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๔

วันที่ ๑ เดือน ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางนฤมล เชี่ยวชาญ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ เดือน ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๔