



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขายายสน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๓๐ โทร ๐-๗๕๖๙-๑๐๓๑ ต่อ ๑๓๗

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๘/๒๗๕

วันที่ 1 มีนาคม ๖๔

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

ตามที่โรงพยาบาลเขายายสน ได้รับข้อร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ จำนวน ๑ ข้อร้องเรียน เลขที่ ๖๔.๒ เรื่อง การขอเบิกอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ผู้ป่วยที่บ้าน และพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

ในการนี้ ทางศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ได้ชี้แจง ข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้ ๑. แจ้งว่าระบบการให้อุปกรณ์ทางการแพทย์ของอำเภอเขายายสน กรณีผู้ป่วยติดเตียงต้องเบิกจาก รพสต. ๒. กรณีรอนาน ต้องรอตตามคิว และจะดูข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่ง และจากระบบแจ้งผู้ป่วยมารับบริการ เวลา ๑๔.๑๐ น. ไดสาย suction เวลา ๑๔.๕๓ น. ๓.กรณีแพทย์สั่งแล้ว อย่างไรก็ตามทำตามระบบของโรงพยาบาลที่ได้วางไว้ ส่วนเรื่องการพูดจาจะแจ้งให้หัวหน้ารับทราบอีกครั้ง หลังชี้แจง ผู้ร้องเรียน บอกไม่ติดใจอะไร ขอเพียงเวลาพูดให้พูดด้วยน้ำเสียงดี ๆ และ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบดังเอกสารข้อร้องเรียนที่ ๖๔.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ทราบ

(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น / ผลการแก้ไข

๑. แจ้งว่าระบบการให้อุปกรณ์ทางการแพทย์ของอำเภอเขาชัยสน กรณีผู้ป่วยติดเตียงต้องเบิกจาก รพสต.

๒. กรณีรอนาน ต้องรอตามคิว และจะดูข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์หนึ่ง และจากระบบแจ้งผู้ป่วยมารับบริการเวลา ๑๔.๑๐ น. ไดสาย suction เวลา ๑๔.๕๓ น.

๓. กรณีแพทย์สั่งแล้ว อย่างไรก็ตามทำตามระบบของโรงพยาบาลที่ได้วางไว้ ส่วนเรื่องการพูดจาจะแจ้งให้หัวหน้ารับทราบอีกครั้ง

หลังชี้แจง ผู้ร้องเรียน บอกไม่ติดใจอะไร ขอเพียงเวลาพูดให้พูดด้วยน้ำเสียงดี ๆ (ณ จุดที่ให้ สาย suction)

ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มารับบริการเอง แต่ได้รับฟังเรื่องราวจากญาติ

สำหรับคณะกรรมการความเสี่ยง

การรับทราบเหตุการณ์

- () หัวหน้าหน่วยงานรับทราบแล้ว
- () ไม่ต้องรับแจ้งผู้อำนวยการหรือผู้มีอำนาจสั่งการ
- () ต้องรับแจ้งผู้อำนวยการหรือผู้มีอำนาจสั่งการ
- () รับทราบแล้ว

รายงานข้อมูล/เหตุการณ์เพิ่มเติม

ข้อเสนอ

การประเมินระดับความเสี่ยง

ด้านคลินิก	() A () B () C	() D () E () F	() G () H () I
ไม่ใช่คลินิก	() รุนแรงน้อย	() รุนแรงปานกลาง	() รุนแรงมาก

ผลการประเมินระดับความเสี่ยง

() หน่วยงานกำหนดมาตรการ () ทบทวนหน่วยงาน () Root cause analysis

ผลการดำเนินการ/จัดการ(ระบุผู้เกี่ยวข้อง วิธีการ ผลที่ได้ ทบทวน การติดตาม ผลการติดตาม)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขาย้ายสน โทร.๐-๗๔๖๙-๑๓๐๑ ต่อ ๑๕๓

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๑/๒/๔๘

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่๔ และขออนุญาต
เผยแพร่ผลสรุปข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาย้ายสน

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.)ได้ดำเนินโครงการ
ประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency
Assessment :ITA ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่าน
เกณฑ์การประเมิน ITA ซึ่งเป็นการประเมินตัวชี้วัดความโปร่งใส หัวข้อ EB ๑๑ กำหนดให้หน่วยงานมีสถิติเรื่อง
ร้องเรียนและรายงานผล สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่๔

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผล สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในไตรมาสที่๔
และขออนุญาตเผยแพร่รายงานดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต ให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลเขาย้ายสน
ต่อไป

(นางสาวศรินรัตน์ เปาะทองคำ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุญาต

(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาย้ายสน

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน

ข้อร้องเรียนทั่วไป

แหล่งที่มา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ คำบอกเล่า มาด้วยตนเอง รายงานอุบัติการณ์

วันที่	เรื่องร้องเรียน	แหล่งที่มา	จำนวนครั้ง
-	-	-	ไม่มี
-	-	-	ไม่มี

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน

แหล่งที่มา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ คำบอกเล่า มาด้วยตนเอง รายงานอุบัติการณ์

วันที่	เรื่องร้องเรียน	แหล่งที่มา	จำนวนครั้ง
-	-	-	ไม่มี
-	-	-	ไม่มี

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒เดือน

ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

แหล่งที่มา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ คำบอกเล่า มาด้วยตนเอง รายงานอุบัติการณ์

วันที่	เรื่องร้องเรียน	แหล่งที่มา	จำนวนครั้ง
-	-	-	ไม่มี
-	-	-	ไม่มี