



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๒๐

ที่ ปน ๐๐๓๒.๓/๐๒/๑๖๙๒

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานร้องเรียนการให้บริการและการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกโพธิ์

ตามที่โรงพยาบาลโคกโพธิ์ ได้เปิดโอกาสและช่องทางให้กับประชาชน/ผู้รับบริการ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการให้บริการและการทุจริต นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโคกโพธิ์ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการและการทุจริตประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผลปรากฏว่ามีการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการให้บริการและเรื่องทั่วไปแต่ไม่มีการร้องเรียนเรื่องทุจริตแต่อย่างใด พร้อมนี้ได้แนบรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนภายในโรงพยาบาลโคกโพธิ์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุชล แวนแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายอุดมเกียรติ พูลสวัสดิ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกโพธิ์

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนภายในโรงพยาบาลโคกโพธิ์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
จำนวนทั้งหมด ๙ เรื่อง

ประเด็น	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	รวม
๑.หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๒.ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๓.ระบบบริการ	๑	๑	๑	๑			๑						๕
๔.ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
รวม	๓	๑	๒	๒	-	-	๑	-	-	-	-	-	๙

ลำดับ	ประเด็น	จำนวน	แนวทางแก้ไข
๑	หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	๒ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๑. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ๒. มีแผนการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๒	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	๑ เรื่อง	๑. ผู้รับผิดชอบทำแผนพับเรื่องสิทธิการรักษา วางตามจุดต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจเรื่องสิทธิมากขึ้น
๓	ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ - ความล่าช้าในการให้บริการ - การอำนวยความสะดวก/ช่วยเหลือในการรับบริการ	๕ เรื่อง	๑. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ลดความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๓. จัดมีระบบตู้ kiosk สำหรับรับบัตรคิว และแสดงคิวตรวจผ่านหน้าจอ
๔	ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	๑ เรื่อง	๑. อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนการรับบริการ ขณะให้ความรู้แก่ผู้รับบริการก่อนเรียกคิวตรวจ