



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานบริหารทั่วไป... โรงพยาบาลสิงห์บุรี โทร. ๑๓๐๙

ที่ สท ๐๐๓๓.๒๐๑/ ๒๓๕ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

เรื่องเดิม

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ตามโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน (ITA ร้อยละ ๙๒) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน นั้น

ข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปได้ดำเนินการให้หน่วยงานมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ซึ่งพบว่าประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖) หน่วยงานพบว่ามีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๘ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการ แก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลดังกล่าวมาเพื่อตอบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๒

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขออนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิงห์บุรีด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวจริญญา ช่วยบุญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

JMS

(นายเอกโชติ พิธีธรรมานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

๒๘ ธ.ค. ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เดือน	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป				ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)		
ตุลาคม ๒๕๖๕	๔	๔	-	-	-	๑. ประสานห้องบัตร, ศูนย์คอมพิวเตอร์ และงานเวชกรรมสังคมช่วยกันแก้ไข ๒. ขอโทษญาติผู้ป่วย ประสานหัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษชั้น ๙ และห้องเวรระเบียนร่วมกันแก้ไข ๓. ประสานห้อง X-ray ดำเนินการแก้ไข ๔. ขอโทษผู้ป่วย/ประสานหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกดำเนินการแก้ไข
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	๕	๕	-	-	-	๑. ขอโทษญาติผู้ป่วย พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

เดือน	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป				ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)		
มกราคม ๒๕๖๖	๓	๓	-	-	-	๑. ขอโทษผู้ป่วย/ประสาน หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ดำเนินการแก้ไข ๒. โทรศัพท์ประสานข้อมูลผู้ป่วย, ขอโทษผู้ป่วย, แจ้งหัวหน้างาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน ๓. สอบหาข้อเท็จจริง ผู้ป่วย ได้รับการส่งตัวมา รพ.สิงห์บุรี แต่ ยังไม่เคยมีประวัติการรักษาที่ รพ.สิงห์บุรี ต้องการคุยกับแพทย์
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	๖	๖	-	-	-	๑. รายงานอุบัติการณ์ตามระบบ ๒. หัวหน้างานขอโทษญาติผู้ป่วย เรียกพยาบาลตักเตือน และ รายงานตามระบบ
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๓	๓	-	-	-	๑. ติดต่อกลับทางโทรศัพท์ พร้อมขอโทษ พร้อมทั้งอธิบายว่า จะพัฒนาด้านบริการให้ดีขึ้น

เดือน	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป				ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)		
มิถุนายน ๒๕๖๖	๒	๒	-	-	-	๑. พัฒนาปรับปรุง สถานที่ให้ เหมาะสมกับการบริการและถูก สุขลักษณะ ๒. ติดต่อกลับทางโทรศัพท์ พร้อมขอโทษ พร้อมทั้งอธิบายว่า จะพัฒนาด้านบริการให้ดีขึ้น
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๑	๑	-	-	-	๑. ทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง และให้คำแนะนำตักเตือน ปรับปรุงทักษะการสื่อสาร และ เรื่องพฤติกรรมบริการ
สิงหาคม ๒๕๖๖	๙	๙	-	-	-	๑. ติดต่อกลับทางโทรศัพท์พร้อม ขอโทษ และอธิบายจะพัฒนา ปรับปรุงด้านบริการ ๒. พัฒนาส่วนที่แจ้งความคิดเห็น และแบบประเมินความพึงพอใจ
กันยายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๘	๒๘	-	-	-	-