



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลโพธิ์ไทร
อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๙.๒๑/ ๕๓

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ด้วย คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ให้ดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผลเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ จากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ครึ่งปีแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) พบข้อร้องเรียนทั้งหมด ๙ เรื่อง โดยผ่านช่องทางผู้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ ๔๔.๔๔ และทางโทรศัพท์ร้อยละ ๒๒.๒๒ ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุดเป็นเรื่องการให้บริการร้อยละ ๖๖.๖๗ และการบริหารจัดการ, ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่, ขอบความอนุเคราะห์ขอความช่วยเหลือร้อยละ ๑๑.๑๑ งานผู้ป่วยนอกได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ ๕๕.๕๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อยละ ๓๓.๓๓ และงานอุบัติเหตุฉุกเฉินร้อยละ ๑๑.๑๑ ภาพรวมองค์การถูกร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ ๗๗.๗๘ รองลงมาเป็นกลุ่มวิชาชีพและกลุ่มสนับสนุนบริการร้อยละ ๑๑.๑๑ พบระดับความรุนแรงระดับ ๑ ร้อยละ ๖๖.๖๗ ระดับ ๒ ร้อยละ ๑๑.๑๑ และระดับ ๓ ร้อยละ ๒๒.๒๒ เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน ๑๕ วันจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยจำนวน ๑ หน่วยงานคือกลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ปัญหาที่พบจากการร้องเรียนพบว่า การขาดแคลนแพทย์ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ ประกอบกับการตอบสนองนโยบายภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการให้บริการประชาชนวิถีชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป มีต้องการและคาดหวังการขอเข้ารับบริการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลาารอคอย

ในรอบครึ่งปีแรก ทางหน่วยงานได้ปรับกระบวนการเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน เพิ่มกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นสื่อวีดิโอประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างละเอียด เพื่อลดข้อสงสัยและข้อคำถามต่างๆ ส่งผลถึงสามารถลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวธรรมพร ปรีสพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลโพธิ์ไทร อำเภोधงขี้เหล็ก จังหวัดอุบลราชธานี
 ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑/ ๗๐๘ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖
 เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ด้วย คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ให้ดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงาน พบเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๐ เรื่อง และผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ 

(นางอรรทัย มุสิกกา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ 

(นางสาวธรรมพร ปรีสพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร