บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีมหาโพธิ (กลุ่มงานศูนย์คุณภาพ) โทร. ๐๓๗-๒๗๙๒๐๔ ต่อ ๕๓๓

ที่ ปจ.๐๐๓๓.๖๑๐/๖๒ **วันที่** ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (...๑..ต.ค.๖๗..-..๓๑..ส.ค..๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ

๑.เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลศรีมหาโพธิ ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งในตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียน MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานแสดงหลักฐานถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่ออื่น ๆ

๒.ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานศูนย์คุณภาพ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๔ ประเภท ดังนี้คือ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

๑.๓ เรื่องร้องเรียนกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ไม่มี)

๑.๔ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี)

๒.มีเรื่องร้องเรียนหน่วยงานบริการ โดยได้จำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ประเภทดังนี้ คือ

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป (ด้านการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข) จำนวน ๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

๒.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี)

โดยปัญหาของการร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่ไพเราะ ระยะเวลาในการรอคอยการตรวจรักษา ซึ่งได้แจ้งให้หน่วยบริการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอนในการรักษาที่ชัดเจนแล้ว

๓.ข้อพิจารณา

เนื่องจากเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (MOPH ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียน MOIT ๑๐ ดังกล่าวข้างต้น กำหนดให้เผยแพร่รายงานให้สาธารณชนทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน กลุ่มงานศูนย์คุณภาพขอรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือนมาเพื่อทราบและขออนุมัติเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลศรีมหาโพธิต่อไป

๔.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

(นางประถม เจตินัย)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้างานทันตกรรม

ทราบ/อนุมัติ

(นายสิริเกียรติ เตชะมนูญ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ