# บันทึกข้อความ

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

**ที่** ปจ.๐๐๓๓.๖๐๑.๑๖/ ๕๕ **วันที่** ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

**เรื่อง** รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (...๑..ต.ค.๖๘..-..๓๑..ส.ค..๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ

**๑.เรื่องเดิม**

ตามที่โรงพยาบาลศรีมหาโพธิ ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๙ ซึ่งในตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียน MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานแสดงหลักฐานถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่ออื่น ๆ

**๒.ข้อเท็จจริง**

กลุ่มงานศูนย์คุณภาพ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๕ ประเภท ดังนี้คือ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๙ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๙ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

๑.๓ เรื่องร้องเรียนกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ไม่มี)

๑.๔ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี)

๒.มีเรื่องร้องเรียนหน่วยงานบริการ โดยได้จำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ประเภทดังนี้ คือ

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป (ด้านการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข) จำนวน ๙ เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ (ไม่มี)

๒.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี)

โดยปัญหาของการร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่ไพเราะ ระยะเวลาในการรอคอยการตรวจรักษา ซึ่งได้แจ้งให้หน่วยบริการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอนในการรักษาที่ชัดเจนแล้ว

**๓.ข้อพิจารณา**

เนื่องจากเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (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