



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองพอก (โทร ๐๔๓ ๕๗๙ ๐๗๓ ต่อ ๐)

ที่ รอ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนทั่วไปในโรงพยาบาลหนองพอก
ระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑

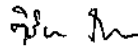
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองพอก

ด้วย โรงพยาบาลหนองพอก ได้รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนทั่วไปในโรงพยาบาลหนองพอก ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และขอนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองพอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

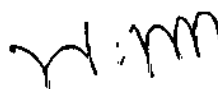
๑. รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนทั่วไปในโรงพยาบาลหนองพอก ระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑

๒. อนุญาตให้นำเอกสารรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนทั่วไปในโรงพยาบาลหนองพอก ระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑ ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองพอก



(นางวิรัชรอง ไชยจิตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



(นายพิทักษ์พงศ์ พายุหะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองพอก

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลหนองพอก

ระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานความก้าวหน้าช่องทางการประชาสัมพันธ์ ด้านการเชิดชูคนดี/ด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังนี้

- มีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ได้แก่ สารรายวัน/โปสเตอร์ และกล่องรับเรื่องราวร้องเรียนและข้อเสนอแนะ /กล่องแสดงความคิดเห็น โดยวางแผนการเปิดตู้ทุกสัปดาห์
- โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๕๗๙ ๐๗๓ ต่อ ๑๒๒
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
- หนังสือ/จดหมาย ถึงโรงพยาบาลหนองพอก
- รับเรื่องราวร้องเรียน จากเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑ รวม ๑ เรื่อง ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ประเด็นร้องเรียน	การแก้ไข
๑. การจัดซื้อจัดจ้าง	๑	๑. ร้องเรียนการจำหน่ายพัสดุ	๑. ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

- เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานและดำเนินการเสร็จสิ้น แบ่งการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑ วัน	-
๒. ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน	๑
๓. ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๓๐ วัน	-
๔. ดำเนินการเสร็จสิ้นใช้เวลามากกว่า ๓๐ วัน	-

- ช่องทางที่ผู้ร้องเรียน แบ่งได้ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๑. ด้วยตนเอง	-
๒. บันทึกข้อความ	-
๓. สื่อมวลชน	-
๔. ทางโทรศัพท์	-
๕. จดหมายลายลักษณ์อักษร	-
๖. สายด่วนรัฐบาล (โทร.๑๑๑๑)	-
๗. สายด่วน ๑๑๓๓ (สปสช.)	-
๘. ศูนย์ดำรงธรรม(อำเภอหนองพอก)	๑
๙. รับประสานจากสสจ.ร้อยเอ็ด	-
๑๐. ยื่นหนังสือผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส่งจากจังหวัด)	-
๑๑. ไปรษณียบัตร	-

วิเคราะห์ :

โรงพยาบาลหนองพอกได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการจำหน่ายครุภัณฑ์เก่าชำรุด โดยเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองพอก ซึ่งได้รับการประสานงานชี้แจงกรณีร้องเรียนดังกล่าวใช้เวลาานมากที่สุดจำนวน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ โรงพยาบาลหนองพอกยังต้องพัฒนาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ คือขั้นตอนการพิจารณา ในเรื่องการจำหน่ายครุภัณฑ์เก่าชำรุด และระยะเวลาการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนให้เสร็จตามเกณฑ์ที่กำหนด และประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเพื่อนำมาวางแผนพัฒนาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป รายงานความก้าวหน้าช่องทางการประชาสัมพันธ์ ด้านการเชิดชูคุณดี/ด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังนี้

- มีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ได้แก่ สารรายวัน/โปสเตอร์ และกล่องรับเรื่องราวร้องเรียนและข้อเสนอแนะ /กล่องแสดงความคิดเห็น โดยวางแผนการเปิดตัวทุกสัปดาห์
- โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๕๗๙ ๐๗๓ ต่อ ๑๒๒
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
- หนังสือ/จดหมาย ถึงโรงพยาบาลหนองพอก
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จาก เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑ รวม ๓เรื่อง ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ประเด็นร้องเรียน	การแก้ไข
๑.เรื่องพฤติกรรม การบริการ	๒	๑.เรื่องพฤติกรรมบริการ ๒.เรื่องพฤติกรรมบริการ	๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข ๒.แผนจัดอบรมบุคลากรใน ด้านพฤติกรรมบริการ และมี การนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๒. คุณภาพการ บริการ	-	-	-
๓. การรักษา	๑	๑.การรักษา	๑.ทำแผนจัดอบรมมาตรฐาน การ CPR ที่ใช้เกณฑ์มาตรฐาน เดียวกันระหว่าง รพ.สต.และ โรงพยาบาล ๒.ชี้แจงรายละเอียดแผนดูแล รักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิง แนวทางตามมาตรฐานการ รักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและ ญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้ป่วย บังคับบัญชาตามลำดับ

• เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานและดำเนินการเสร็จสิ้น แบ่งการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑ วัน	๒
๒. ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน	๑
๓. ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๓๐ วัน	-
๔. ดำเนินการเสร็จสิ้นใช้เวลามากกว่า ๓๐ วัน	-

• ช่องทางที่ผู้ร้องเรียน แบ่งได้ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๑. ด้วยตนเอง	๓
๒. บันทึกข้อความ	-
๓. สื่อมวลชน	-
๔. ทางโทรศัพท์	-
๕. จดหมายลายลักษณ์อักษร	-
๖. สายด่วนรัฐบาล (โทร.๑๑๑๑)	-
๗. สายด่วน ๑๑๓๓ (สปสช.)	-
๘. ศูนย์ดำรงธรรม (อำเภอหนองพอก)	-
๙. รับประสานจาก สสจ.ร้อยเอ็ด	-
๑๐. ยื่นหนังสือผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส่งจากจังหวัด)	-
๑๑. ไปรษณียบัตร	-

วิเคราะห์ :

โรงพยาบาลหนองพอกรับเรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมด้านบริการ เป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือเรื่องการรักษา เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานและดำเนินการเสร็จสิ้นใช้เวลานานมากที่สุดจำนวน ๑๕ วัน และน้อยที่สุดจำนวน ๑ วัน ส่วนช่องทางเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๑ ช่องทาง โดยช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ จดรับข้อร้องเรียน เป็นอันดับหนึ่ง คือ จำนวน ๓ เรื่อง

ทั้งนี้ โรงพยาบาลหนองพอกยังต้องพัฒนาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ คือ ในเรื่องพฤติกรรมด้านการบริการ และระยะเวลาการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนให้เสร็จตามเกณฑ์ที่กำหนด และประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเพื่อนำมาวางแผนพัฒนาต่อไป

ลงชื่อ.....*วิรัช ไซยจิตร*.....ผู้รายงาน

(นางวิรัชรอง ไซยจิตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ