



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๙๙ ๖๐๒๓
ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๓๐๑/ ๕๑ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) มีการร้องเรียน ดังนี้

- การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือบริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง
- การร้องเรียนการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบไม่พบการแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาใดๆ

เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ จึงขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางรัตยา กุลสมาน)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(/) อนุญาต

(นางสาวกิติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)				
	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑	๑๐๐	-	-

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพฯ

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา พบว่า ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ได้รับการร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหา : เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วย

แนวทางแก้ไข : ๑. จุดบริการแนะนำขั้นตอนบริการให้ผู้รับบริการรับทราบ ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการทำงานของหน่วย สามารถแก้ไขได้

๒. แนวทางบริหารจัดการยา ดังนี้

๒.๑ ห้องยานำรายการยาเข้าระบบบัญชียาของโรงพยาบาล

๒.๒ ระยะเวลาระหว่างการการจัดซื้อจัดจ้างรายการยา ให้แผนกฉุกเฉินปฏิบัติงานตามขั้นตอน

ดังนั้น ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง ๑ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐%

มาตรการเชิงป้องกัน: แม้ไม่มีข้อร้องเรียน แต่มีการดำเนินการส่งเสริมมาตรฐานการบริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น

- การอบรมพัฒนาศักยภาพและจริยธรรมการให้บริการ
- การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- การสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)				
	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	-	-	๐	-	๐

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพฯ

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา พบว่า ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ได้ดำเนินการตรวจสอบจากช่องทางการร้องเรียนทั้งหมด (เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน อีเมล เว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ) ไม่พบการแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาใดๆ เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

มาตรการเชิงป้องกัน : แม้ไม่มีข้อร้องเรียน แต่ยังคงดำเนินการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เช่น:

- การอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมและการป้องกันการทุจริตแก่เจ้าหน้าที่
- การจัดทำระบบตรวจสอบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส
- การประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้สะดวก