



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหาร โรงพยาบาลบาเจาะ โทร.๐๗๓ ๗๐๑๐๐๙ ต่อ ๑๔๑

ที่ นธ ๐๐๓๓.๗.๑/๐๗๙

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาเจาะ

ตามที่โรงพยาบาลบาเจาะ ได้จัดทำคู่มือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชน/ผู้รับบริการได้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงใคร่ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

- ไม่พบการร้องเรียนไม่พึงประมาณที่ผ่านมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบาเจาะ ต่อไป

(นายยาฮารี ดือเระ)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ

(นายดิอรั่มัน บินสะมะแอ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาเจาะ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้าน	จำนวนเรื่อง												รวม
	ต.ค 67	พ.ย 67	ธ.ค 67	ม.ค 68	ก.พ 68	มี.ค 68	เม.ย 68	พ.ค 68	มิ.ย 68	ก.ค 68	ส.ค 68	ก.ย 68	
1. ด้านคุณภาพบริการ ได้แก่													
1.1 ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1 การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2 บริการ/ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3 ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4 สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5 สิทธิ 3 กองทุน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. เรื่องร้องเรียนจากผู้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. บัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุผู้เสียหายหรือหน่วยบริการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การบริหารจัดการจัดจ้าง การลักขโมยทรัพย์สิน ราชการ ขู่สว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ผู้รายงาน นางมาชื้อหน๊ะ แวดอเลาะ

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๑ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เช่น รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

๑ บริการ/ข้อเสนอแนะ เช่น บริการการเปลี่ยน/ย้ายสิทธิการรักษา

๑ การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดสิทธิหน้า Web ผิด ลงทะเบียนโดยพลการ เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติชอบ/การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

ความเป็นมา

โรงพยาบาลบาเจาะ ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการช่วยดูแลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดทำคู่มือร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทั้งในเรื่องร้องเรียนระดับ และร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์จัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบาเจาะ มีการปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลบาเจาะ ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชนและผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ปัญหาและอุปสรรค

ตามระยะก่อนหน้านั้นมีสถานการณ์โควิดยังระบาดในเกณฑ์ที่ควบคุมได้ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น และมีความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลประชาชน ผู้รับบริการที่มาตรวจรักษาในแต่ละวัน เป็นเหตุอาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา ประกอบกับระยะเวลาการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนก่อนเข้างัด ในบางกิจกรรมไม่สามารถให้การดูแล ทำความเข้าใจได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดองค์ความรู้ที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็น ปัจจุบันหลังจากได้ประกาศโรคโควิดเป็นโรคติดต่อไม่รุนแรง โรงพยาบาลกลับมาให้บริการได้เต็มรูปแบบ ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสื่อสารเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

แนวทางการแก้ปัญหา

- ๑ ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายบริหาร หัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข กำกับดูแล
- ๒ ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลในเขตติดต่ออย่างเนื่อง
- ๓ พัฒนาระบบบริการ แก้ไขปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะใช้บริการในโรงพยาบาล
- ๔ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขึ้นตอนการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น
- ๕ ตั้งแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ
- ๖ กำหนดพื้นที่ มอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้หน่วยงาน โดยนำกิจกรรม ๕ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำ
- ๗ วางแผนพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความชัดเจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ตามประกาศโรงพยาบาลบาเจาะ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส**

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบาเจาะ

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ...ฝ่ายบริหารทั่วไปโรงพยาบาลบาเจาะ....

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๘.....

หัวข้อ :รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑ บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

Link ภายนอก :

.....
.....

หมายเหตุ

.....
.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

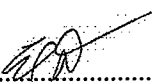
ลงชื่อ 

(นายอุสมาน เจ๊ะมะ)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่.. ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๘...

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ 

(นายยาฮารี ดือระ)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

วันที่. ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๘..

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ 

(นายดิอรัมมัน บินสะมะแอ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาเจาะ

วันที่.... ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๘.....