



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปะนาเระ (กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ) โทร ๐๗๓-๔๔๙๙๐๖๓ ต่อ ๑๐๘

ที่ ปน ๐๐๓๒.๓๐๖/๗๖๕

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลปะนาเระ ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการทุกช่องทาง และได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป พบว่า ยังพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการหรือระบบบริการ

ดังนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลปะนาเระ ได้มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ จึงขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการด้านการรักษาพยาบาล และสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นสมควรประกาศลงในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวaisyee หูขอ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นสมควรประกาศลงเว็บไซต์ของหน่วยงานตามที่เสนอ

(นายนิเฮง นิจี)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์
และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

- ทราบ
- เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายอนันต์ ชินตือระ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

- เพื่อทราบ
- เสนอขออนุญาตอนุมัติ
- โปรดสั่งการ

hf
22/3/66

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สรุปดังตาราง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/เหตุการณ์	จำนวนเรื่อง	การแก้ไขปัญหาอุปสรรค/แนวทางปฏิบัติ
พฤติกรรมบริการ/ ระบบบริการ	ไม่พึงพอใจในพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ แผนกทัน ตกรรม พุดไม่ตีกับผู้ป่วยและญาติ และใส่อารมณ์กับผู้ป่วย และอยาก ให้ปรับปรุงการใช้คำพูดที่ดีกว่านี้ เวลารักษาผู้ป่วย และไม่ควใส่ อารมณ์กับผู้ป่วย	๑	๑.ประสานแจ้งผู้อำนวยการ/หน่วยงานเพื่อ ทราบและรับทราบข้อเท็จจริง ๒.ประสานทีมแผนกทันตกรรมเพื่อค้นหา ปัญหาและแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้ เกิดซ้ำ ๓.ประสานแจ้งผู้ร้องเพื่อขอคำยืนยันและขอ ข้อมูลเพิ่มเติม ๔.แผนกทันตกรรมมีการประชุมทบทวน เหตุการณ์ในหน่วยงาน ๕.ประสานทีมงานกับทีมพัฒนาบุคลากร เพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ๖.แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ ร้องทราบและประเมินความพึงพอใจต่อการ แก้ไขปัญหาและกระบวนการตั้งรับเรื่อง ร้องเรียน/การติดต่อประสานงาน/แจ้งความ คืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจบ กระบวนการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปะนาเระ (กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ) โทร ๐๗๓-๔๙๙๐๖๓ ต่อ ๑๐๘

ที่ ปน ๐๐๓๒.๓๐๖/๒๕๖๖

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือนแรก
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลปะนาเระ ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ซึ่งในไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือนแรก) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่าหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลปะนาเระ จึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นสมควรประกาศลงในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวอายะห์ มูซอ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นสมควรประกาศลงเว็บไซต์ของหน่วยงานตามที่เสนอ

(นายนิเอง นิจิ)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์
และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

- ทราบ
- เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายอนันต์ ชินตือระ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลปะนาเระ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์
วัน/เดือน/ปี :
หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน
รายละเอียด (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน
ประกอบด้วยเอกสาร ได้แก่
๑.มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑) และข้อ (๒)ที่มี
การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีแบบฟอร์มการขออนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน
Link ภายนอก : ไม่มี
หมายเหตุ : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวอาชีวะห์ มุข)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ 12/1 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายอนันต์ ชินดีเระ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะนาเระ
วันที่ 12/1 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายคานัน มุรา อุมาล)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ 12/1 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖