



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลข้าสูง อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๗๐
ที่ ขก ๐๐๓๒.๓๒๐/ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการรายงานข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง

ตามคำสั่งที่ ๑๑/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ที่งานประกันสุขภาพ เพื่อบริหารจัดการ ประสานงาน การแก้ไขปัญหาเรื่องความเสี่ยงและการเจรจาไกล่เกลี่ย อีกทั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการและการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทันที่

ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขอสรุปผลการดำเนินงานในรอบ ๖ เดือนแรก ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม ๒๕๖๔

๑. การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล พบ จำนวน ๑ รายการ คือ

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ โดยมาร้องเรียนที่โรงพยาบาล ไม่พบปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการปฏิบัติคือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนได้เจรจาไกล่เกลี่ยรับทราบและพุดคุยทำความเข้าใจโดยทันที

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบแล้วไม่พบข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว ไม่พบปัญหา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางรัชนิกร สาวีสิทธิ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง

-เพื่อทราบ

-เห็นควรประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

(นางจิรศดาวรรณ คำพรมมา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง

-ทราบ/อนุญาต

(นายจักรกริช ไชยทองศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง



คำสั่งโรงพยาบาลข้าสูง
ที่...๑๑.../๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โรงพยาบาลข้าสูง ตระหนักและเห็นความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการและการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพและทันที่วงที่ ประกอบด้วย

๑. นางรัชนิกร สาวีสวัสดิ์	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางจิรัฐดาวรรณ คำพรมมา	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๓. นายภูเบตร พัฒนาการ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสุจิตร์ แก้ววิเชียร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางจันทร์หอม เศษวิไล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายสิทธิศักดิ์ จันทพันธ์	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวนิตยา วันเต็ม	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๘. นายวิษณุ สุขวิชัย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๙. นางสาวศิริลักษณ์ สีสสมบัติ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาวอรทัย วังทอง	พนักงานพัสดุ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลข้าสูง
๒. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๔. จัดทำช่องทางการร้องเรียนตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔

(นายจักรกริช ไชยทองศรี)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลข้าสูง อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๗๐
ที่ ขก ๐๐๓๒.๓๒๐/๔ วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง

ตามคำสั่งที่ ๒๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ๒p safety และเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลข้าสูง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยได้จัดตั้งศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ในโรงพยาบาลเพื่อบริหารจัดการ ประสานงาน การแก้ไขปัญหาเรื่องความเสี่ยงและเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นั้น

ในการนี้ ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์จึงขอสรุปผลการดำเนินงานระหว่าง เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓ เรื่อง/มีความเสี่ยงเกิดขึ้น - เรื่อง

๑.๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง.....ไม่มี

๑.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ ๒ เรื่อง

๑.๓ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๑ เรื่อง

๒.แหล่งที่มาของการร้องเรียน

๒.๑ มาร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ ครั้ง

๒.๒ จากผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน - ครั้ง

๒.๓ จากช่องทางไลน์ /เฟสบุค จำนวน ๒ ครั้ง

๒.๔ โทรแจ้งศูนย์ ๑๖๖๙ จำนวน - ครั้ง

๓.แนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนา คือ

๓.๑ ผู้บริหารโทรตอบกลับทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

๓.๒ เพิ่มช่องทางร้องทุกข์ที่เฟสบุค

๓.๓ เพิ่มช่องทางร้องทุกข์ที่ Web site โรงพยาบาลข้าสูง

<http://www.sshos.thaiddns.com>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกาศเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลข้าสูง จังหวัดขอนแก่นต่อไป

(นางจิรศตาวรรณ คำพรมมา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง

ทราบ/อนุญาต

(นายจักรกริช ไชยทองศรี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลข้าสูง