



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางพลี กลุ่มงานการพยาบาล โทร ๐-๒๗๕๒-๔๙๐๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๒.๓๐๑/ ๑๗๗๗

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนระบบบริการและการบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประเด็นหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานที่แสดงถึงการกำหนดมาตรการกลไกหรือระบบบริการและการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่ามีเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- ๑.เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๘ ครั้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ หน่วยงาน LAB หน่วยงานห้องคลอด, หน่วยงานผู้ป่วยนอก, งานประกันสุขภาพ, หน่วยงานกายภาพ, เภสัชกรรม, ER
- ๒.ระบบบริการจำนวน ...๒๒.. ครั้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ หน่วยงานผู้ป่วยนอก หน่วยงาน LAB, เวชกรรมสังคม , ER, ทันตกรรม, กายภาพ,
- ๓.สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในทรัพย์สิน จำนวน...๒๘.. ครั้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ ห้องอาหาร , ลานจอดรถ , ห้องน้ำ, พื้นที่ชั้น G อาคาร ๙ ชั้น

ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขาดความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนพบว่าเรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางครั้งการตอบข้อร้องเรียนมีกำหนดระยะเวลา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัยจึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กวน

(นางสาวกมลน อุทยานกูร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(นายธนิต ปานรอด)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี