บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น (กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ) โทร ๐ ๓๗๒๕๑๑๐๘-๙ ต่อ ๑๗๙๙

ที่ สก ๐๐๓๓.๐๕.๓๐๗/๖๓๔ **วันที่** ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ลูกค้าสัมพันธ์ - จริยธรรม สิทธิ และไกล่เกลี่ย ซึ่งปัจจุบันเป็นไปตามคำสั่ง คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็นที่ ๔๔/๒๕๖๒ สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ และมีการจัดตั้งศูนย์บริการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ในรอบปงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๖ โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้รับเรื่องร่องเรียนผ่านช่องทางต่างๆโดยในรอบ ๑๒ เดือนของปงบประมาณ ๒๕๖๖ พบขอรองเรียน ๓ เรื่อง

๓. ข้อพิจารณา

ขออนุมัติให้เผยแพรสรุปผลการดำเนอนการจัดเรื่องจัดการเรื่องรองเรียนรองทุกขในเว็บไซต ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น วาพบขอรองเรียน ๓ เรื่อง

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

อนุมัติ

(นายวัฒนพล จิติลาภะ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

สถิติการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

(ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วันที่	กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียน	ประเภทการร้องทุกข์/ร้องเรียน				การดำเนินงาน			หมายเหตุ
			การรักษาพยาบาล	ความพฤติส่วนตัว	ทุจริต	อื่น ๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	๒๔/๕/๒๕๖๖	พูดจาไม่ดีกับคนมาใช้บริการร้องเรียกห้องฉุกเฉิน		✓			✓			รายงานตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
๒	๒๔/๙/๒๕๖๖	ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินER		✓			✓			รายงานตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
๓	๒๙/๙/๒๕๖๖	คำแนะนำของแพทย์		✓			✓			รายงานตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน