



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย โทร.๐ ๔๒๘๔๑๑๒๗ ต่อ ๑๐๒
ที่ ลย ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๑๐๙ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๗
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

ตามที่โรงพยาบาลเอราวัณ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดเลย เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และการแก้ไขปัญหาการฟ้องร้องดำเนินคดีต่างๆในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลเอราวัณ นั้น

เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ คณะกรรมการฯจึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลเอราวัณ www.erawanhospitalloei.com ต่อไป

(นายวสันต์ กิเกียน)

นักจัดการงานทั่วไป

อนุญาต

(นายสมชาย ชมภูคำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
โรงพยาบาลเอราวัณ

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดทำโครงการ

ช่องทางการร้องเรียน	ปี ๒๕๖๗		หมายเหตุ
	จำนวน	ดำเนินการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	
ร้องเรียนผ่าน website โรงพยาบาล	๐	๐	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	๐	๐	

2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการร้องเรียน	ปี ๒๕๖๗		หมายเหตุ
	จำนวน	ดำเนินการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	๓	
ร้องเรียนผ่าน website โรงพยาบาล	๐	๐	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	๐	๐	

3. เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ช่องทางการร้องเรียน	ปี ๒๕๖๗		หมายเหตุ
	จำนวน	ดำเนินการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	
ร้องเรียนผ่าน website โรงพยาบาล	๐	๐	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	๐	๐	

4. วิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางข้อมูลเรื่องร้องเรียนพบการร้องเรียนของผู้มารับบริการใน ๒ ประเด็น


๑. เรื่องไม่ได้รับความสะดวก ๑ ครั้ง

๑.๑ ไม่มี เจ้าหน้าที่การให้บริการ ผู้รับบริการมารอรับบริการแต่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่สนใจผู้มารับบริการ

๒. ผู้มารับบริการไม่พอใจในบริการ ๒ ครั้ง ผู้มารับบริการมาแย่งคิวกันกดบัตรคิวกันเวลาให้กดบัตรคิว

5. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<p>๑. การรอรับบริการนาน</p> <p>๑.๑ ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่เหมาะสมเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจผู้มารับบริการ</p>	<p>๑. การรอรับบริการนาน</p> <p>๑.๑ เน้นให้เจ้าหน้าที่ที่จุดบริการไม่รับประทานอาหารที่บริเวณ Nurse station และให้ช่วยกันสังเกตว่ามีผู้รอรับบริการตกค้างอยู่หรือไม่</p>
<p>๒. กรณีไม่แยงกดบัตรคิวก่อนเวลาเปิดให้กดบัตรคิวและไม่พอใจเจ้าหน้าที่ที่ไม่ให้กดบัตรคิว</p>	<p>๒.๑. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล และเวลาเริ่มให้บริการ</p> <p>๒.๒. ออกบัตรนัดและแนะนำให้ผู้มารับบริการมาตามเวลาในบัตรนัด</p>
<p>๓. การสื่อสารกับผู้ป่วยเนื่องด้วยผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยทางจิต ไม่มีญาติและมารับบริการที่โรงพยาบาลและร้องเรียนเจ้าหน้าที่เรื่องการให้บริการล่าช้า</p>	<p>๓.พยายามอธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ป่วยทราบและแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวในการมาโรงพยาบาลเพราะผู้ป่วยมักตีมสุราก่อนมาประจำ</p>


 (นายวสันต์ กิเกียน)
 นักจัดการงานทั่วไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอราวัณ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอราวัณ	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย วัน/เดือน/ปี : ๕ กันยายน ๒๕๖๗ หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p> (นายวสันต์ กิเกียน) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p> (นายสมชาย ชมภูคำ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นายวสันต์ กิเกียน) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๕ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๗</p>	