



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานสหเวช โรงพยาบาลบ้านตาขุน โทร ๑๔๑

ที่ สฎ ๐๐๓๑.๓๐๓/๑๓๑

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัตินำรายงานสรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน ขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน

ต้นเรื่อง

ด้วย โรงพยาบาลบ้านตาขุน ได้จัดทำเอกสารเชิงประจักษ์ในการรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในหัวข้อ EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อเท็จจริง

คณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในการรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕ เรื่อง

ข้อพิจารณา

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน จึงขออนุญาตนำรายงานสรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน ขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลบ้านตาขุน เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางชุธิญาภา รัตนมณี)

นักกายภาพบำบัดชำนาญการ

อนุมัติ

(นายเอกพล พิศาล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านตาขุน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร. ๐๗๗-๓๙๗๓๗๓-๔
ที่ สฎ.๐๐๓๑.๓๐๑/๑๓๒ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน

ด้วยโรงพยาบาลบ้านตาขุน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี
๒. ร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๕ เรื่อง

๑. เรื่องร้อง เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรเข้าใจขั้นตอนให้มากกว่านี้ และควรสอบถามคนไข้บ้างว่ามาทำอะไรบ้าง เจ้าหน้าที่ห้องบัตรทำงานแย่มากๆ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ให้มีการทบทวนกระบวนการรับคิวและใบนัด รวมทั้งให้มีการสื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงาน ใช้แนวปฏิบัติเดียวกัน

- ปัญหาอุปสรรค เจ้าหน้าที่มีการสลับหมุนเวียนกัน ทำให้อาจเกิดข้อผิดพลาดในบางเวลา งานห้องบัตรจึงมีการทบทวนแนวปฏิบัติสม่ำเสมอ

๒. เรื่องร้อง เจ้าหน้าที่แจ้งปิดบัตรตั้งแต่ 9 โมง

- การแก้ไขปัญหา มีการคลาดเคลื่อนเรื่องการสื่อสารข้อมูล ทางงานผู้ป่วยนอกมีการทบทวนเหตุการณ์ดังกล่าว ได้แจ้งและชี้แจงผู้เกี่ยวข้องทราบ พร้อมทั้งโทรประสานสอบถาม และติดตามไปดูแลผู้ป่วยให้อีกครั้ง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓. เรื่องร้อง ป้ายบอกทางเข้า รพ. เล็กมาก ระดับต่ำกว่าสายตา

- การแก้ไขปัญหา กำลังดำเนินการให้อยู่ในแผนเงินบำรุง ซึ่งอยู่ในไตรมาส ๔
- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๔. เรื่องร้อง อยากให้มีจุดจำหน่ายอาหารใกล้ๆ ที่ผู้สูงอายุสามารถเดินไปซื้อได้

- การแก้ไขปัญหา กำหนดให้มีการจำหน่ายอาหารบริเวณด้านข้างอาคารผู้นอก
- ปัญหาอุปสรรค

๕. เรื่องร้อง การยื่นเอกสารลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ

- การแก้ไขปัญหา งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านตาขุน ได้ชี้แจงแนวทางของโรงพยาบาลแก่ผู้รับบริการเบื้องต้น ให้ทราบและผู้รับบริการเข้าใจ

-ปัญหาอุปสรรค โรงพยาบาลยังไม่ความพร้อมในการดำเนินงานตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการใหม่ เนื่องจากติดปัญหาเรื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบทางสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางชุตินญา รัตนณี)

นักกายภาพบำบัดชำนาญการ

หัวหน้างานกายภาพบำบัด



(นายเอกษิต พิทักษ์)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านตาก