M 2 เอ 11

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลปัตตานี โทร. ๐ ๗๓๗๑ ๑๐๑๐ ต่อ ๘๗๖๐

ที่ ปน ๐๐๓๓.๒๐๑/ **วันที่** ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัตตานี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลปัตตานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี กระทรวงสาธารณสุข ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งในตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ MOIT ๒ ในข้อ ๑๕ กำหนดให้หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖) และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ทางกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลปัตตานี ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ทางกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลปัตตานี จึงขออนุญาตเผยแพร่การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ลงในเว็บไซต์โรงพยาบาลปัตตานี รายละเอียดตามแนบเสนอ

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางจินดารัตน์ แดงเพ็ง)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

☑ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

(นายรุซตา สาและ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัตตานี

พิมพ์.....

ข้อ ๑๖ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

	๒๕๖๖
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด	๗๒
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด-ที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๖๓
ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๘๗.๕
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด-ที่ได้รับการตอบสนอง	๖๓
ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง	๘๗.๕
จำนวนข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรง G,H,I	๔
ร้อยละข้อร้องเรียน G,H,I ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียน non-clinic ที่มีระดับความรุนแรง ๕	๐
ร้อยละข้อร้องเรียน non-clinic ระดับ ๕ ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่ยื่น ม.๔๑ และได้เงินเยียวยา	๕
จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ทั้งหมด	๙
จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ได้รับการทำ RCA	๕
ร้อยละข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ที่ได้ทำ RCA	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่ ต้องไกล่เกลี่ย	๙
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการไกล่เกลี่ยสำเร็จ	๑๐๐
ร้อยละข้อร้องเรียนทางการแพทย์ระดับ E-I ได้รับการจัดการทันเวลา	๑๐๐

ประเภทเรื่องร้องเรียน

	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
การดูแลรักษา	๑๑	๑๖	๙	๑๘	๑๘
ระบบบริการ	๑๑	๒๓	๒๓	๙	๒๐
พฤติกรรมบริการ	๑๖	๒๙	๒๓	๒๕	๓๔
สถานที่ทั่วไป	๑	๑	๑	๐	๐
สถานที่รอตรวจ	๐	๐	๐	๐	๐
หอผู้ป่วย	๐	๔	๑	๐	๐
สัตว์พาหะ	๐	๐	๐	๐	๐
อื่นๆ	๓	๔	๑	๑	๐
รวม	๕๓	๗๗	๕๘	๕๓	๗๒