



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลปัตตานี โทร. ๐ ๗๓๓๑ ๑๐๑๐ ต่อ ๘๗๖๐

ที่ ปน ๐๐๓๒.๒๐๑/..... วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัตตานี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลปัตตานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี กระทรวงสาธารณสุข ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งในตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ MOIT ๒ ในข้อ ๑๕ กำหนดให้หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ทางกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลปัตตานี ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทางกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลปัตตานี จึงขออนุญาตเผยแพร่การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) ลงในเว็บไซต์โรงพยาบาลปัตตานี รายละเอียดตามแนบเสนอ

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางจินดารัตน์ แดงเพ็ง)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(นายเจ๊ะอิดเร๊ะ ตือเระ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัตตานี

ข้อ ๑๕ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

	ต.ค-ธ.ค.๖๔
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด	๖
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๖
ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๑๐๐
จำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง	๖
ร้อยละ ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการตอบสนอง	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรง G,H,I	๑
ร้อยละข้อร้องเรียน G,H,I ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียน non-clinic ที่มีระดับความรุนแรง ๕	๐
ร้อยละข้อร้องเรียน non-clinic ระดับ ๕ ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่ยื่น ม.๔๑ และได้เงินเยียวยา	๐
จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ทั้งหมด	๑
จำนวนข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ได้รับการทำ RCA	๑
ร้อยละข้อร้องเรียน G,H, I และ ม.๔๑ ที่ได้ทำ RCA	๑๐๐
จำนวนข้อร้องเรียนที่ ต้องไกล่เกลี่ย	๑
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการไกล่เกลี่ยสำเร็จ	๑๐๐
ร้อยละข้อร้องเรียนทางการแพทย์ระดับ E-I ได้รับการจัดการทันเวลา	๑๐๐

ประเภทเรื่องร้องเรียน

	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕ (ต.ค-ธ.ค.๖๔)
การดูแลรักษา	๙	๑๑	๑๖	๙	๒
ระบบบริการ	๑๕	๑๑	๒๓	๒๓	๒
พฤติกรรมบริการ	๔๓	๑๖	๒๙	๒๓	๒
สถานที่ทั่วไป	๑	๑	๑	๑	๐
สถานที่รอตตรวจ	๐	๐	๐	๐	๐
หอผู้ป่วย	๑	๐	๔	๑	๐
สัตว์พาหะ	๑(แมว)	๐	๐	๐	๐
อื่นๆ	๐	๓	๔	๑	๐
รวม	๗๐	๕๓	๗๗	๕๘	๖