



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดน่าน.....๕๖๑๒๐
ที่ นจ.๐๐๓๒๒/๐๕๗/๕.....วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔.....
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอน...๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน	๑๐	เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๖	เรื่อง
๒.๒ ทางหมายเลขโทรศัพท์	จำนวน	๒	เรื่อง
๓. ผลการดำเนินการ			

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพูดคุย ไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย

(นายพรประสิทธิ์ จันทระ)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ
ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทงบ/๐๕๗๔
๗๗