



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดน่าน.....๕๖๑๒๑๑
ที่ นธ.๑๑๓๒.๒๑๑.๕๕๑.....วันที่ ๑) มีนาคม ๒๕๖๕.....
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕).....
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน	๓๑	เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๔	เรื่อง
๒.๒ ทางเว็บไซต์และเพจเฟซบุ๊ค	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๒ ทางหมายเลขโทรศัพท์	จำนวน	๕	เรื่อง
๓. ผลการดำเนินการ			

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย โกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล


๔. ปัญหาและอุปสรรค

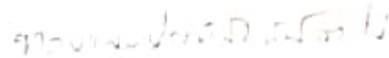
เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย


(นายพรประสิทธิ์ จันทระ)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ
ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน


ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

**รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๔
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)**

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- ขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับโรคโควิด ๑๙ สับสน เช่น การรับวัคซีนป้องกันโควิด๑๙ , การแจ้งผลติดโควิดให้ผู้รับบริการทราบ	๒
- เกิดผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีน	๕
- ผู้ป่วยทำหมันแล้วท้อง	๑
- พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	๓

การปรับปรุง/การดำเนินการ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการลงเยี่ยมผู้ป่วยที่ตึก/ที่บ้าน พุดคุยทำความเข้าใจ เจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ป่วยและญาติ อำนวยความสะดวกจนจบกระบวนการรักษา ดำเนินการ ม.๔๑ เป็นรายกรณี
๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงตรวจสอบหน้างานเพื่อสอบถามค้นหาข้อเท็จจริง
๓. นำเรื่องเข้าคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ทบทวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ปรับปรุงระบบการให้บริการ และวางแนวทางการปฏิบัติใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาซ้ำในโรงพยาบาล
๔. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ยุติเรื่อง

การดำเนินการเชิงป้องกัน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จัดโครงการพัฒนาทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยในโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการให้บริการที่ดีและมีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเมื่อพบปัญหาหน้างาน