



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดสุโขทัย..... ๕๖๑๒๐

ที่ นธ.๐๐๓๓.๔๐๐/๖.....วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน	๒๕	เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๔	เรื่อง
๒.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๓ ทางหมายเลขโทรศัพท์	จำนวน	๘	เรื่อง
๒.๔ ทางเพจเฟซบุ๊ก	จำนวน	๒	เรื่อง
๓. ผลการดำเนินการ			

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียงจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นบางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาได้

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย

(นายเกษมสันต์ วรรณกร)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทง.กิตติพงษ์ Webster
รพ. ๓๖๖
๕๖๖

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรพ.สุโขทัย-ลก
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

○ รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๖

๑. ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- รอตรวจนาน รอคิวนาน - เกี่ยวกับใบนัด นัดผิดวัน /ไม่โทร.เลื่อนนัด - การเก็บค่าบริการในเวลา/นอกเวลา - การให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน/การสื่อสารไม่ชัดเจน	๑๔

การปรับปรุง

- จัดระบบคิวการตรวจ ตามคลินิกเฉพาะทาง เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยจัดระบบคิว
- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลและเรื่องการรับคิว คนละ ๑ คิว ตามลำดับ
- ให้บริการนัด/เลื่อนนัดทางอิเล็กทรอนิกส์
- เปิดให้บริการคลินิกนอกเวลา ๑๗.๐๐-๒๐.๐๐ น. ทุกวัน
- มีใบนำทางให้ผู้รับบริการเพื่อความสะดวกในการใช้บริการตามจุดต่างๆใน OPD
- ใช้ระบบ paper less อำนวยความสะดวกในการรับบริการ ลดการติดต่อที่มีเอกสารมาก
- ทบทวนระเบียบการเก็บค่าบริการในเวลา/นอกเวลาให้ชัดเจนและประกาศให้ทราบทั่วกัน

๒. พฤติกรรมการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- พุดจาไม่ดี ไม่สุภาพ - แสดงกริยาท่าทางไม่เหมาะสม - ไม่สนใจ ไม่เต็มใจให้บริการ	๙

การปรับปรุง

- มีทีมปรับปรุงตรวจสอบระบบการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการ โดยทีมบริการด่านหน้า
- อบรมจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ในงานประชุมวิชาการของโรงพยาบาล
- สนับสนุนให้รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่นด้านต่างๆ เพื่อตัวอย่าง
- มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เก็บแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน
- จัดตั้งชมรมจริยธรรม ให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและจิตอาสา

๓. สิ่งแวดล้อม

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- มีคนเดินขอเงิน เรื่อยไปใน รพ - ต้องการน้ำดื่มห้องพิเศษ	๒

การปรับปรุง

- แจ้งกลุ่มอำนวยการทราบ จัดให้มีเวร รปภ.เดินลาดตระเวน OPD ตรวจสอบความเรียบร้อย
- แจ้งห้องพิเศษดูแลเรื่องการจัดบริการน้ำดื่มให้ผู้ป่วยที่เข้ารับกษาตัวที่ห้องพิเศษ