



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย โทร. ๑๑๘๘

ที่ นธ ๐๐๓๓.๔๐๐/๐๔ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มีข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน ๑๑๕ เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๓๐ เรื่อง
๒.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๒๒ เรื่อง
๒.๓ ช่องทางออนไลน์	จำนวน ๔๖ เรื่อง
๒.๔ ช่องทางโทรศัพท์	จำนวน ๑๓ เรื่อง
๒.๕ กระแสธารสาธารณะ	จำนวน ๔ เรื่อง

๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียนมาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น บางกรณีจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

นพ
อ.ย.ส.ค
อ.ก.ช.ค
๙ ก.ย. ๖๘

(นายแพทย์จรัสวิทย์ ปลื้มเปรมจิต)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ