



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโข-ลก จังหวัดนราธิวาส โทร. ๑๑๘๘

ที่ นธ.๐๐๓๓.๔๐๐/ ๓ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโข-ลก

ตามที่ โรงพยาบาลสุโข-ลก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มีข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโข-ลก จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน ๗๖ เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๘ เรื่อง
๒.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๑๔ เรื่อง
๒.๓ ช่องทางออนไลน์	จำนวน ๔๗ เรื่อง
๒.๔ ช่องทางโทรศัพท์	จำนวน ๕ เรื่อง
๒.๕ กระทรวงสาธารณสุข	จำนวน ๒ เรื่อง

๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโข-ลก ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย โกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียนมาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น บางกรณีจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโข-ลก ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโข-ลกต่อไป

nmw

๗ เม. ๖๙

(แพทย์หญิงจันทรา นราตรีคุณ)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ