



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐๓๔-๔๒๗-๐๙๙ ต่อ ๘๙๑๑

ที่ สค ๐๑๓๓.๑.๑/-

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตามที่ โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้มีคำสั่งที่ ๗๑๖/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ และได้มีการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมุทรสาคร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร และนำมาวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เพื่อเสนอผู้บริหารรับทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ งานนิติการ ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	จำนวน	๓๓	เรื่อง
๑.๑ พฤติกรรมการบริการ	จำนวน	๒๒	เรื่อง
๑.๒ ได้รับผลกระทบจากการรักษา	จำนวน	๙	เรื่อง
๑.๓ จัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง
๒. ช่องทางการร้องเรียน			
๒.๑ เข้ามาร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน	๑๕	เรื่อง
๒.๒ โทรศัพท์มาร้องเรียน	จำนวน	๙	เรื่อง
๒.๓ จากหน่วยงานอื่น	จำนวน	๙	เรื่อง

โดยวิเคราะห์จากสถานการณ์และปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการหรือการใช้คำพูดของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงเจ้าหน้าที่อื่นในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นเหตุผลทำให้เกิดการร้องเรียนขึ้น ดังนั้น จึงควรเสริมสร้างแนวคิดและความตระหนักด้านพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตั้งแต่แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่อื่นในโรงพยาบาลสมุทรสาคร และในส่วนการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย จะดำเนินการดังต่อไปนี้ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีพฤติกรรมการให้บริการ มีการดำเนินการแก้ไขดังนี้

๑. รายงานหัวหน้างาน และผู้เกี่ยวข้องทราบ
๒. เสนอให้หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ และกำกับดูแลพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พร้อมกับแนบย้ำเรื่องการสื่อสารให้เหมาะสม

ในกรณี...

ในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากการรักษา มีการดำเนินการแก้ไขดังนี้

๑. รายงานหัวหน้างาน และผู้เกี่ยวข้องทราบ
๒. ตรวจสอบรายละเอียดการรักษา ทบทวนเหตุการณ์ พร้อมกับดำเนินการจัดทำ (RCA)
๓. ติดต่อผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) เพื่อไกล่เกลี่ยและชี้แจงเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น
๔. ดำเนินการรวบรวมเอกสาร เพื่อยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติ

หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายวีระพันธ์ ดวงทิพย์)

นิติกร

ร.ค.ศ.ท.ค.

พันจ่าเอก

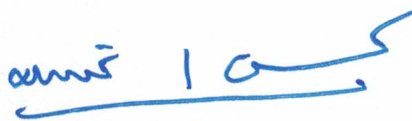


(จักรพงษ์ หงษ์ทอง)

รองผู้อำนวยการด้านกิจการพิเศษ

๒๘ ส.ค. ๒๕๖๖

ท.ร.บ. -



(นายสุกฤทธิ์ เสงคราวิทย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร