



บันทึกข้อความ

สำนักงานผู้อำนวยการ
เลขรับ... 4-1
วันที่ 9 มี.ค. 2567
เวลา.....

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

ที่ สค ๐๑๓๓.๑.๑/ -

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตามที่ โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้มีคำสั่งที่ ๗๑๖/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ และได้มีการทำจัดคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมุทรสาคร ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร และนำมาวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เพื่อเสนอผู้บริหารรับทราบ นั้น

ในการนี้ งานนิติการ ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย ขอรายงานและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็น
๑.๑ พฤติกรรมการบริการ	จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็น ๖๘.๔๒ เปอร์เซ็นต์
๑.๒ ได้รับผลกระทบจากการรักษา	จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็น ๓๑.๕๘ เปอร์เซ็นต์
๑.๓ จัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง คิดเป็น - เปอร์เซ็นต์
๒. ช่องทางการร้องเรียน	
๒.๑ เข้ามาร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน ๗ เรื่อง
๒.๒ โทรศัพท์มาร้องเรียน	จำนวน ๒ เรื่อง
๒.๓ จากหน่วยงานอื่น	จำนวน ๑๐ เรื่อง

โดยวิเคราะห์จากสถานการณ์และปัญหาเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ หรือการใช้ถ้อยคำระหว่างแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับผู้ร้องเรียน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่อื่นในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมหรือการใช้กิริยาท่าทางการบริการที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นเหตุผลทำให้เกิดการร้องเรียนขึ้น ดังนั้น จึงควรเสริมสร้างแนวคิดและความตระหนักด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตั้งแต่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่อื่นให้โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ในส่วนการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย จะดำเนินการดังต่อไปนี้ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน


ในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จะดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยการรับฟังประเด็น พร้อมกับให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลและประเด็นในการร้องเรียนในแบบร้องเรียนที่งานนิติการได้จัดเตรียมไว้
๒. รายงานหัวหน้างานให้ทราบเบื้องต้นถึงประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียน
๒. เสนอแนะให้หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบ และหากมีมูลความจริง ให้ดำเนินการกำชับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ในกรณี...

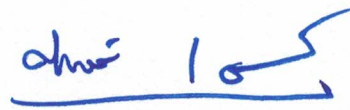
ในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบจากการรักษา จะดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยการรับฟังประเด็น พร้อมกับให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลและประเด็นในการร้องเรียนในแบบร้องเรียนที่งานนิติการได้จัดเตรียมไว้
๒. รายงานหัวหน้างาน และผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียน
๓. ทีมใกล้เคียงดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดและข้อมูลในประเด็นการร้องเรียน ทบทวนเหตุการณ์ พร้อมกับดำเนินการจัดทำ RCA
๔. ติดต่อผู้ร้องเรียนมา เพื่อรับฟังปัญหา พร้อมกับชี้แจงในประเด็นที่ผู้ร้องเรียนติดใจ
๕. ดำเนินการรวบรวมเอกสารให้กับผู้ร้องเรียน เพื่อยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางอรุณรัตน์ เจริญโชคกุล)
พนักงานธุรการ


(วีระพันธ์ ดวงทิพย์)
นิติกร


(นางประภาพันท์ สวัสดิ์ผล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ


(นายศุภฤทธิ เสงคราวิทย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร