



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เลขที่รับ.....
วันที่.....19 ส.ค./2562.....
เวลา.....น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/๑๓๕

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้ง ตามคำสั่งโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ที่ ๑๘๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เพื่อให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งจัดการภายในโรงพยาบาล นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และมีค่าชม ดังนี้

๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๖ เรื่อง ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจกับผู้ร้องและญาติผู้เดือดร้อน พร้อมให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนำมาทบทวนแก้ไขป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๐ เรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมประสานงานผู้ร้องทำความเข้าใจ

๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ / น้ำดื่ม / พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๕ เรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบปัญหา และนำมาทบทวน ปรับปรุง แก้ไข

๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๒๒ เรื่อง ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไข

๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๔ เรื่อง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานประชุมกำหนดแนวทางให้เป็นไปทางเดียวกัน

๖. ค่าชม จำนวน ๕ เรื่อง ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์แล้วปัญหาโดยส่วนมาก เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม เห็นควรกำหนดแนวทางแก้ไข ดังนี้

๑. จัดให้มีการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก ตามมาตรฐานที่ต้องจัดให้มีบริการแก่ผู้รับบริการ

๒. กำหนดแผนการดำเนินการให้ชัดเจนโดยเฉพาะในช่วงโรงพยาบาลอยู่ระหว่างการพัฒนา

๓. จัดแผนสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก กรณีชำรุด หรือไม่เพียงพอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป


(นางนงมล ตั้งเจริญธรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รองประธานคณะกรรมการ


(นายอรุณ สัตยาพิศาล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

สรุปข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน					ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ทางช่องทางแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทางหน่วยงาน					
1	การร้องเรียนพยาบาล	๕			๑		๒		๕	๖	
2	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๑๗	๑		๑		๖		๒๐		
3	ความสะอาด (ห้องน้ำ, น้ำดื่ม, พื้นที่ทั่วไป)	๕					๔		๕		
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	๒๐			๑		๑๒		๒๒		
5	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๔					๒		๔		
6	คำชม	๕					๕		๕		