



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เลขที่ 5674
วันที่ ๗ ก.ย. ๒๕๖๔
เวลา

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๒๐๑๑.๑/ ๓๑๘ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน ตามคำสั่งโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ที่ ๔๖๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓ เพื่อให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งจัดการภายในโรงพยาบาล นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และมีคำชมและข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๑๐ เรื่อง ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจกับผู้ร้องและญาติผู้ร้อง พร้อมให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนำมาทบทวนแก้ไขป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

๒. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖๘ เรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขพร้อมประสานงานผู้ร้องทำความเข้าใจ

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

๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๒๑ เรื่อง ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขและสำรวจเพื่อให้ตรงตามมาตรฐานและเพียงพอแก่ผู้ที่มีรับบริการ

๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๕๗ เรื่อง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานประชุมกำหนดแนวทางให้เป็นไปในทางเดียวกัน

๖. คำชม จำนวน ๓๘ เรื่อง ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ดังนั้น จากที่ประชุมได้วิเคราะห์แล้วว่าปัญหาส่วนมาก เกิดจากพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ เห็นควรมอบผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย

๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และ ให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที

๔. ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤติกรรมชอบแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นายฉัตรชัย ทิริยประกอบ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานคณะกรรมการฯ

กนก, ๐๔๙๓

(นางสาวปัทมพันธ์ อนันตาพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

สรุปข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน										รวม	หมายเหตุ				
		ทางกล่องแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง	ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ						
๑	การรักษาพยาบาล	๓		๑	๕	๓		๑๐									
๒	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๔		๔	๑๒	๔๓		๖๘									๑๐
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)	๒				๑		๓									๖๘
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๒			๖	๑๓		๒๑									๓
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๗		๒	๖	๔๒		๕๕						๒			๕๗
๖	ค่าชม					๓๘		๓๘									๓๘
	รวม	๒๑		๗	๒๙	๑๔๐		๑๙๕					๒				๑๙๗



(นายฉัตรชัย พิริยประกอบ)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ



(นางสาวปัทมาพันธ์ อนันตาทพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนพรเชตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	
ชื่อหน่วยงาน :งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	
วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔	
หัวข้อ : รายงานผลการกำกับติดตามแผนป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. รายงานผลการกำกับติดตามรอบ ๑๒ เดือน	
๒. บันทึกรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ทราบ	
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง (นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง) ตำแหน่งนิติกร วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง นายสัญญาชัช นาคะพันธุ์ (นายสัญญาชัช นาคะพันธุ์) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล (นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	