



บันทึกข้อความ

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

ที่ สค ๐๑๓๓.๑.๑/- วันที่ ๒๗ สิงหาคม 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 ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็น	-	เปอร์เซ็นต์
๑.๑ พฤติกรรมการบริการ	จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็น ๘๓.๔	-	เปอร์เซ็นต์
๑.๒ ได้รับผลกระทบจากการรักษา	จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็น ๑๖.๖	-	เปอร์เซ็นต์
๑.๓ จัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง คิดเป็น	-	เปอร์เซ็นต์
๒. ช่องทางการร้องเรียน			
๒.๑ เข้ามาร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน ๑๗ เรื่อง		
๒.๒ โทรศัพท์มาร้องเรียน	จำนวน ๖ เรื่อง		
๒.๓ จากหน่วยงานอื่น	จำนวน ๑๓ 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 ให้ดำเนินการกำกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ในกรณี...

ในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบจากการรักษา จะดำเนินการดังนี้

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



(นายวีระพันธ์ ดวงทิพย์)
นิติกร



(นายธนวัฒน์ พวงเพชร)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร