



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เลขที่: ๒๖๕๒
วันที่: 12 สิงหาคม 2564
เวลา:

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/ ๕๖ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

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

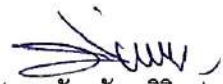
ในการนี้ คณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และมีคำชมและข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจกับผู้ร้องและญาติผู้ร้อง พร้อมให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนำมาทบทวนแก้ไขป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ
 ๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔๖ เรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมประสานงานผู้ร้องทำความเข้าใจ
 ๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๒ เรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหา และนำมาทบทวน ปรับปรุง แก้ไข
 ๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๙ เรื่อง ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขและสำรวจเพื่อให้ตรงตามมาตรฐานและเพียงพอแก่ผู้ที่มีมารับบริการ
 ๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๓๒ เรื่อง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานประชุมกำหนดแนวทางให้เป็นไปในทางเดียวกัน
 ๖. คำชม จำนวน ๓๐ เรื่อง ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ
- รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ดังนั้น จากที่ประชุมได้วิเคราะห์แล้วว่าปัญหาส่วนมาก เกิดจากพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ เห็นควรมอบผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมการบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย
 ๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
 ๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยการ ดักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และ ให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที
 ๔. ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
- ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤตินิชอบแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป


(นายฉัตรชัย พิริยประกอบ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
ประธานคณะกรรมการฯ

กมล/๑๔๓๓

๑๒ ๘๑๐๔

สรุปข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน							ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ทางกล่องแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง					
๑	การรักษาพยาบาล			๑	๓				๔			๔	
๒	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๗		๒	๕	๓๒			๔๖			๔๖	
๓	ความสะดวก(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)	๒							๒			๒	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๑				๘			๙			๙	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๖			๑	๒๕			๓๒			๓๒	
๖	ค่าชม					๓๐			๓๐			๓๐	
รวม		๑๖		๓	๙	๙๕			๑๒๓			๑๒๓	



(นายฉัตรชัย พิริยประกอบ)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ



(นายสวรงค์ กาญจนะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	
ชื่อหน่วยงาน :งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : ข้อมูลเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความรายงานผู้อำนวยการทราบ ๒. สรุปเรื่องร้องเรียนระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ Link ภายนอก :..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง (นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง) ตำแหน่งนิติกร วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคมพ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง นายสัญญาชัย นาคะพันธุ์ (นายสัญญาชัย นาคะพันธุ์) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๒ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล (นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๒ เดือนมีนาคม.พ.ศ. ๒๕๖๔	