



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ รพ.โพทะเล

ที่ พจ.๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ ไตรมาส๑-๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล

ที่รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี ขอสรุปลผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลโพทะเล ไตรมาสที่๑-๒ ปี๒๕๖๗ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยพบว่า

การปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่ มีข้อร้องเรียน ๑ ครั้ง ร้องเรียนทางหนังสือร้องเรียนผ่านทางศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ประเด็นการให้บริการของแพทย์ในโรงพยาบาล ระยะเวลาในการยุติ ๖ วัน

การทุจริตและประพฤติมิชอบทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่พบข้อร้องเรียน

กรณีความคิดเห็นและคำแนะนำ และจากแบบสำรวจความพึงพอใจ(Scan QR code) จำนวน ๙ ใบ แบ่งเป็นด้านระบบบริการ มาตรฐานบริการและ ด้านพฤติกรรมบริการ (ตามเอกสารแนบท้าย) โดยหลังจากได้รับใบแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

๑.ระบบบริการ

๑.๑ ขั้นตอนการสื่อสารอาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลง

๑.๒ การจัดทำป้ายขั้นตอนการรับบริการ

๒. มาตรฐานบริการ

๒.๑ การประเมินอาการและดูแลผู้ป่วยที่มีอาการทางเดินหายใจในเด็ก

๓. พฤติกรรมบริการ

๓.๑ ทบทวนการสื่อสารและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นางธัญญาภรณ์ ใหญ่เจริญ)

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ

(นายพนม ปทุมสุติ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน
การรับความคิดเห็นและคำแนะนำ
ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาส๑-๒)

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

๑.การปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่

๒.การทุจริตประพฤตมิชอบทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลโพทะเล อ.โพทะเล จ.พิจิตร

โดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโพทะเล

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/การรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคำแนะนำ

ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาส๑-๒)

ปี๒๕๖๓-๒๕๖๖ ที่ผ่านมามีข้อร้องเรียนจำนวน ๑,๓ และ ๒ ตามลำดับ สามารถยุติได้ทุกเรื่อง

ปี๒๕๖๗ ไตรมาส๑-๒ เดือนตุลาคม๒๕๖๕-มีนาคม๒๕๖๗ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

การปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่ มีข้อร้องเรียน ๑ ครั้ง ร้องเรียนทางหนังสือร้องเรียนผ่านทางศูนย์เรื่องราวงูทกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ประเด็นการให้บริการของแพทย์ในโรงพยาบาล ระยะเวลาในการยุติ ๖ วัน

การทุจริตและประพฤตมิชอบทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่พบข้อร้องเรียน

การทบทวนข้อร้องเรียน ไตรมาส๑-๒ ปี๒๕๖๗ จำนวน ๑ ราย

ทีมรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน ๑ ราย โดยผู้ร้องยื่นผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณียขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์โรงพยาบาล และมีหนังสือส่งมาหนังสือ ที่ สธ ๐๒๐๕.๑๘/๕๒๔ และ พจ.๐๐๓๓.๐๐๗/๑๐๒๔๔ วันที่รับแจ้ง ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องเรียน ยุติวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕ รวมจำนวนวันที่ ดำเนินการ ๖ วัน

โดยหลังจากได้รับการร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

- ๑.ปรับการจัดอัตรากำลังแพทย์เพื่อให้บริการผู้ป่วยนอกและคลินิกทางเดินหายใจ เพิ่ม ๒ คน
- ๒.การพัฒนากระบวนการคัดกรองซักประวัติโดยเรียงลำดับความเร่งด่วน และสามารถส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจได้รวดเร็วขึ้น
- ๓.กรณีแพทย์ติดภารกิจหน่วยบริการอื่นที่เร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานผู้ป่วยนอกและประสานหมุนเวียนอัตรากำลัง
- ๔.เพิ่มการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการ

ทั้งนี้ได้ประสานผู้รับบริการให้ทราบ ภายใน๑๕ วัน สามารถยุติปัญหาได้และส่งเอกสารเป็นหนังสือราชการแจ้งผลตรวจสอบกรณีดังกล่าวให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เรียบร้อยแล้ว

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๑. การทบทวนการตามรอยผู้รับบริการ และการประเมินความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละราย
๒. การสื่อสารข้อมูล ข้อจำกัดของบุคลากรในช่วงที่ไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไข

๑. การประเมินความไม่พึงพอใจจากสีหน้า น้ำเสียง การสอบถามที่บ่อยครั้งของผู้รับบริการให้เผื่อระวังเพิ่มขึ้น
๒. การสื่อสารข้อจำกัดในแต่ละวัน และการสื่อสารขั้นตอนบริการเป็นระยะๆ
๓. สื่อสารเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการรับทราบและปฏิบัติร่วมเป็นแนวทางเดียวกัน

การทบทวนความคิดเห็นและคำแนะนำ

กรณีความคิดเห็นและคำแนะนำ และจากแบบสำรวจความพึงพอใจ(Scan QR code) จำนวน ๙ ใบ แบ่งเป็นด้านระบบบริการ มาตรฐานบริการและ ด้านพฤติกรรมบริการ (ตามเอกสารแนบท้าย) โดยหลังจากได้รับใบแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

๑.ระบบบริการ

๑.๑ ขั้นตอนการสื่อสารอาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลง

๑.๒ การจัดทำป้ายขั้นตอนการรับบริการ

๒. มาตรฐานบริการ

๒.๑ การประเมินอาการและดูแลผู้ป่วยที่มีอาการทางเดินหายใจในเด็ก

๓. พฤติกรรมบริการ

๓.๑ ทบทวนการสื่อสารและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๑.การรับข้อเสนอแนะผ่านQR code ไม่ได้นำมาทบทวนทันเวลา

๒.ข้อเสนอแนะได้ในหน่วยงาน ข้อมูลยังน้อยไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไข

๑. หน่วยงานรับรู้และแก้ไขในเบื้องต้น

๒. มอบหมายผู้ติดตามในแต่ละงาน

รายงานการรับเรื่องร้องเรียน ปี 2567 (ไตรมาส1-2 เดือน ตุลาคม2566-มีนาคม 2567)

จำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนทั้งหมด (ครั้ง)	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน						จำนวนเรื่อง ร้องเรียนที่ สามารถยุติเรื่องได้
		บุคคล	โทรศัพท์	หนังสือ/จดหมาย	โทรสาร	Web Page	Face book	
ต.ค.-66	1	0	0	1	0	0	0	1
พ.ย.-66	0	0	0	0	0	0	0	0
ธ.ค.-66	0	0	0	0	0	0	0	0
ม.ค.-67	0	0	0	0	0	0	0	0
ก.พ.-67	0	0	0	0	0	0	0	0
มี.ค.-67	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	0	0	1	0	0	0	1

จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	การให้บริการทั่วไป						จัดซื้อจัดจ้าง/ ทุจริตประพฤติ มิชอบทั่วไป
		พฤติกรรม บริการ	ระบบบริการ	มาตรฐาน บริการ	อาคารสถานที่	ความสะอาด	ด้านอื่นๆ	
ต.ค.-66	1	0	1	0	0	0	0	0
พ.ย.-66	0	0	0	0	0	0	0	0
ธ.ค.-66	0	0	0	0	0	0	0	0
ม.ค.-67	0	0	0	0	0	0	0	0
ก.พ.-67	0	0	0	0	0	0	0	0
มี.ค.-67	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	0	1	0	0	0	0	0

รายงานข้อเสนอแนะ ปี 2567 (ไตรมาส1-2 เดือน ตุลาคม2566-มีนาคม 2567)

ปีงบประมาณ	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	มาตรฐานบริการ	อาคารสถานที่	ความสะอาด	อื่นๆ
ต.ค.-66	0	0	0	0	0	0	0
พ.ย.-66	0	0	0	0	0	0	0
ธ.ค.-66	2	0	2	0	0	0	0
ม.ค.-67	5	1	2	0	2	0	0
ก.พ.-67	2	0	1	0	1	0	0
มี.ค.-67	0	0	0	0	0	0	0
รวม	9	1	5	0	3	0	0