



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โทร. ๑๑๐.....

ที่ นธ ๐๐๓๓.๕๐๑/๕๓..... วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗).....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามคำสั่งโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๗๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ในคำสั่งดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีถูกร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากระบบบริหาร และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รวม ๗ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๘ เรื่อง

๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง

๓.๒ จากตู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง

๓.๓ จากการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน QR code รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง

๓.๔ จาก E – mail โรงพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง

๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ใกล้เคียง รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน: เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน แต่อาจทำได้ยากในสภาพแวดล้อมที่มีการทำงานใกล้ชิดกัน

๒. ความล่าช้าในกระบวนการ: การสืบสวนและแก้ไขปัญหาอาจใช้เวลานาน ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่พอใจ

๓. การขาดความเป็นกลาง: บุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนอาจมีความลำเอียงโดยไม่ได้ตั้งใจ เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

๔. ทรัพยากรที่จำกัด: โรงพยาบาลอาจไม่มีบุคลากรหรืองบประมาณเพียงพอในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. การขาดการสื่อสารที่ดี: อาจเกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. การรักษาความลับ: จัดตั้งระบบการจัดการข้อมูลที่ปลอดภัย และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความสำคัญของการรักษาความลับ

๒. ลดความล่าช้า: กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนสำหรับแต่ละขั้นตอน และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและจัดการเรื่องร้องเรียน

๓. สร้างความเป็นกลาง: จัดตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน และใช้ผู้ไกล่เกลี่ยภายนอกในกรณีที่ซับซ้อน

๔. จัดสรรทรัพยากร: จัดลำดับความสำคัญของงบประมาณสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน และฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ปรับปรุงการสื่อสาร: สร้างช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย และให้ข้อมูลอัปเดตสถานะของเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ

หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมหรือคำแนะนำเฉพาะสำหรับแต่ละแนวทาง กรุณาแจ้งให้ทราบ

(นางธัญชนก ชัยสิงห์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- ทราบ/อนุญาต

(นายอดุลย์ เร็งมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา