



บันทึกข้อความ



เลขที่รับ 7751
04 ส.ค. 2569
เวลา 15:26 น.

ส่วนราชการ งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร. ๓๑๒๙

ที่ อบ ๐๐๓๓.๑๐๒/๑๘๙ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลงานการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน) โดยแยกประเด็น ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้สรุปแหล่งที่มาข้อร้องเรียนและผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตามเอกสารแนบ
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน
๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียน
๔. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข
๕. เอกสารหลักฐานประกอบ ตามเอกสารแนบ

ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ต่อไป

เรียน ผอ.รพ.

- เพื่อโปรดทราบ

และพิจารณา

(นายทินกร สายพงษ์)

นักจัดการงานทั่วไป

- 4 ส.ค. 2569

(นางบุษดี แก้วกันยา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- 4 ส.ค. 2569

(นางสุวิมล ทองประเสริฐ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

(นางสาวกันตินันท์ มหาสุวีระชัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ปีงบประมาณ 2569 (รอบ 11 เดือน)

[illegible]

วันที่.....เวลา.....

ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

2.2.....

3. การดำเนินการของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

3.1.....

3.2.....

ลงชื่อ.....ผู้แจ้ง
 (.....)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สังกัดหน่วยงาน.....โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.....

ที่.....อปบ๐๐๓๒.๑๐๒/.....วันที่.....มกราคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง.....แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ.....

เรียน ประธานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

จากกรณีเกิดเหตุการณ์ร้องเรียน หน่วยงาน / หอผู้ป่วย / PCT..... (สถานที่เกิดเหตุ)

เรื่อง.....เมื่อวันที่.....

และมีประเด็นข้อร้องเรียน ดังนี้.-

๑.

๒.

๓.

ทางหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน (เกี่ยวข้อง) ขอแจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรับทราบ
สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้.-

๑.

๒.

๓.

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

(.....)

หัวหน้าหอผู้ป่วย..... / หัวหน้างาน.....

(.....)

หัวหน้ากลุ่มงาน..... / หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล.....

ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๑ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	จากการทบทวนข้อร้องเรียนที่ผ่านคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ มีจำนวนข้อร้องเรียนจำนวน ๔๙ ครั้ง, คำขมเขย ๓๑ ครั้ง และข้อเสนอแนะ ๘ ครั้ง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๘ พบว่ามีอุบัติการณ์ด้านข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการเพิ่มมากขึ้น	๑. นำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา นำมาทบทวน เพื่อแก้ไข ปัญหาและ หาโอกาสพัฒนาแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ ๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษร และ ประทับเป็นความลับที่ชัดเจน (กรณีระบุตัวบุคคล) และ ติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องรายงานข้อเท็จจริงและ มีการติดตามให้ทันตามกำหนดเวลา ๓. เมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ข้างในเรื่องเดิม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง กลับผู้ร้องทันทีเพื่อลด ความเสี่ยงในการฟ้องร้อง ๔. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขโดยกรรมการที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนให้ประสานและดำเนินการด้วยตนเอง เพื่อการสื่อสารที่ต่อเนื่อง ๕. สรุปผลการดำเนินการเบื้องต้นโดยผู้รับผิดชอบหลักและ เสนอผู้บริหารทราบ ๖. จัดอบรมหลักสูตร “การสื่อสารอย่างเอื้ออาทรและการ แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี” เพื่อปลูกจิตสำนึกและ สร้างความตระหนักในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ทักษะให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ให้สามารถป้องกันการเกิด ข้อขัดแย้งและลดความรุนแรงในข้อขัดแย้งลดลง และเพื่อยุติ ปัญหาที่เกิดขึ้นในภาคบริการทางการแพทย์หรือในหน่วยงาน และฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยเป้าหมาย คือ บุคลากรภายในโรงพยาบาล จำนวน ๕๕๐ คน แยกตาม สัดส่วนกลุ่มวิชาชีพ คือ สายวิชาชีพด้านสุขภาพ จำนวน ๔๑๒ คน (คิดเป็น ๗๔.๙%) , สายสนับสนุนวิชาชีพ จำนวน ๙๘ คน (คิดเป็น ๑๗.๘%) และสายบริหารจัดการ จำนวน ๔๐ คน (คิดเป็น ๗.๓%) ๗. แผนการดำเนินงานต่อเนื่อง ปี ๒๕๗๐ จัดอบรมหลักสูตร “การสื่อสารอย่างเอื้ออาทรและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททาง การแพทย์”
๒	จากการทบทวนผลการดำเนินงานด้านการจัดการ ข้อร้องเรียนฯ ในปี ๒๕๖๙ พบว่า มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคดีทางด้านการแพทย์ ด้าน พฤติกรรมบริการของบุคลากรทางโรงพยาบาล ในบุคคลเดิม จึงได้มีการทบทวนแนวทางการ ดำเนินงานร่วมกันกับกลุ่มงานนิติการ เพื่อกำหนด บทลงโทษทางวินัย	มีการดำเนินการดังนี้ - ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยให้มีความ ครอบคลุมมากขึ้น และลดระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินการ ลงให้ผู้ร้องฯ เข้าถึงบริการให้รวดเร็วมากขึ้น - สื่อสารด้านระเบียบวินัยของข้าราชการให้ครอบคลุม ทุกหน่วยงานและยกตัวอย่างกรณีที่มีความผิดทางวินัยและ การดำเนินการแก้ไข - ประเมินผลการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ทุกไตรมาส และรายงานผู้บริหารรับทราบ