



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพนัสนิคม กลุ่มงานประกันสุขภาพ โทร. ๐ ๓๘๕๖ ๐๓๓๓

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๓.๓/

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖
และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ ขึ้นเว็บไซต์หน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพได้จัดตั้งศูนย์บริการประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ประจำโรงพยาบาลพนัสนิคม โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการที่อาจไม่ได้รับความสะดวก หรือ ไม่ได้รับการบริการดูแลตามมาตรฐาน และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของโรงพยาบาลพนัสนิคม

กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖ ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาต เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม <http://www.phanathos.go.th> ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางภิญญา วงษ์นกแก้วทอง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

อนุมัติ

(นางสาวปิยาภรณ์ ชุ่มศรี)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

(นางชนิษฐา เจริญขจรชัย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

โรงพยาบาลพนัสนิคม

โดยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับมอบหมายภารกิจจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพนัสนิคม ให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน ติดตาม และจัดการแก้ปัญหาตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนที่อาจไม่ได้รับความสะดวก หรือ ไม่ได้รับการบริการดูแลตามมาตรฐานในภาพรวมของโรงพยาบาลพนัสนิคม โดยได้มีการติดตามผลการดำเนินงานแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ ทั้งนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีรายงานดังนี้

๑.ช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น ในส่วนที่ดำเนินการเองหรือช่องทางอื่น ๆ ที่ส่งให้ดำเนินการ มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	ทาง Facebook	๕	๒๒.๗๓
๒	ทาง โทรศัพท์	๖	๒๗.๒๗
๓	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	๗	๓๑.๘๑
๔	Website โรงพยาบาล	๓	๑๓.๖๔
๕	หน่วยงานอื่นๆ	๑	๔.๕๕
	รวม	๒๒	๑๐๐

๒.ประเภทของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	ร้องเรียนการสื่อสารไม่เหมาะสม	๑	๒.๓๒
๒	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๓	๖.๙๘
๓	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม	๒๒	๕๑.๑๖
๔	ร้องเรียนมาตรฐานการให้บริการ	๑๐	๒๓.๒๖
๕	ร้องเรียนการรักษาของแพทย์	๗	๑๖.๒๘
	รวม	๔๓	๑๐๐

๓. ผลการดำเนินงาน เมื่อมีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผู้รับเรื่องเบื้องต้นจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลพนสนิมคม โดยได้มีการรายงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบทันที ทางไลน์หรือรายงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งได้แจ้งเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้าผู้ที่ถูกร้องเรียนได้ทราบเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) พบว่าสามารถประสานกับผู้ร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทางสายตรงผู้บริหาร ,ช่องทาง Facebook ,กลุ่มไลน์, ทางโทรศัพท์,ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาล และมาร้องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยทางผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ และผู้เกี่ยวข้องของโรงพยาบาล สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน) ในส่วนของข้อร้องเรียนที่ผ่านทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน บางรายไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องได้ เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้ให้เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อกลับ จึงรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและได้ประสานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหา และจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

ในส่วนของช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น พบว่าช่องทางที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก เป็นทาง Facebook ร้อยละ ๒๗ , เท่ากันกับทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นและ Website โรงพยาบาล ส่วนประเภทของเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่าเป็นด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ ๕๐ ,ร้องเรียนมาตรฐานการให้บริการ ร้อยละ ๒๗, ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ร้อยละ ๙ ซึ่งเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้พิจารณาปรับแก้เพื่อลดปัญหาของการร้องเรียนให้น้อยที่สุดเพื่อให้ผู้รับบริการที่รับบริการที่มีคุณภาพต่อไป