



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพนัสนิคม กลุ่มงานประกันสุขภาพ โทร. ๐ ๓๘๕๖ ๐๓๓๓

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๓.๓/

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖ (ณ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖)
และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ ขึ้นเว็บไซต์หน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

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

กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖ ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม <http://www.phanathos.go.th> ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางภิญญา วงษ์นกแก้วทอง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

อนุมัติ

(นางสาวปิยาภรณ์ ชุ่มศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

(นางชนิษฐา เจริญจรชัย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

**สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
โรงพยาบาลพนัสนิคม**

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

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖(ตค-มีค) มีรายงานดังนี้

๑.ช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น ในส่วนที่ดำเนินการเองหรือช่องทางอื่น ๆ ที่ส่งให้ดำเนินการ มีดังนี้

| ลำดับ | ช่องทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-------------------------------------|-------|--------|
| ๑ | ทาง Facebook | ๓ | ๒๗ |
| ๒ | ทาง โทรศัพท์ | ๑ | ๙ |
| ๓ | กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น | ๓ | ๒๗ |
| ๔ | Website โรงพยาบาล | ๓ | ๒๗ |
| ๕ | หน่วยงานอื่นๆ | ๑ | ๙ |
| | รวม | ๑๑ | ๑๐๐ |

๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

| ลำดับ | ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ |
|-------|--|----------------|--------|
| ๑ | ร้องเรียนการสื่อสารไม่เหมาะสม | ๑ | ๕ |
| ๒ | ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร | ๒ | ๙ |
| ๓ | พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม | ๑๑ | ๕๐ |
| ๔ | ร้องเรียนมาตรฐานการให้บริการ | ๖ | ๒๗ |
| ๕ | ร้องเรียนการรักษาของแพทย์ | ๒ | ๙ |
| | รวม | ๒๒ | ๑๐๐ |

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

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