



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเงิน กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๐๖.๐๕/๙๑ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล่องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๖ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๕	ฉบับ
๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	-	ฉบับ
๓. ร้องเรียนระบบการบริการ	๑	ฉบับ
๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่	-	ฉบับ

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

(นายพนพล สาสีทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายบุญมี โพธิ์สนาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓ ต่อ ๒๑๐

ผู้ประสานงาน นายพนพล สาสีทธิ์ โทร ๐๘ ๙๖๒๓ ๔๙๘๑

สรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
(ข้อมูลตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล่องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๗ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการบริการ	๕	ฉบับ
๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	-	ฉบับ
๓. ร้องเรียนระบบการบริการ	๑	ฉบับ
๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่	-	ฉบับ

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้



(นายพนพล สาสีสิทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ลำดับ	ว/ด/ป ที่ ร้องเรียน	ช่องทาง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการให้บริการ	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข	วันที่ยุติเรื่อง
๑	๗ ตุลาคม ๖๗	โทรศัพท์	ระบบบริการ	ควรเปิดให้บริการกดบัตรคิว ตั้งแต่ ๖ ทุ่ม	ผู้ป่วยมาขอรับบริการกดบัตรคิว เพื่อรับการรักษาในช่วงเช้า โดยตู้บริการ ออกบัตร เริ่มให้บริการเวลา ๐๖.๐๐ น. โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ญาติ และ ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอน และลำดับการให้บริการ	๗ ตุลาคม ๒๕๖๗
๒	๑ ตุลาคม ๖๗	Facebook	พฤติกรรมบริการ	ให้บริการล่าช้า พุดจาไม่สุภาพ	ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการกรณี เร่งด่วนก่อน จึงทำให้ล่าช้า	๑ ตุลาคม ๒๕๖๗
๓	๒๔ พฤศจิกายน ๖๗	Facebook	พฤติกรรมบริการ	การดูแลผู้ป่วยไม่สมศักดิ์ศรี	ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน แต่ไม่มีผ้าปูเตียง หัวหน้าตักผู้ป่วยได้ ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ	๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๔	๖ กุมภาพันธ์ ๖๘	Facebook	พฤติกรรมบริการ	โดนลัดคิวเข้าตรวจ	ผู้ป่วยมารับการรักษา แต่ยังไม่ถึงคิวในการเข้าห้องตรวจ โดยเจ้าหน้าที่หน้า ห้องได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนในการเข้ารับการรักษา	๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๕	๑๘ มีนาคม ๖๘	โทรศัพท์	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่พยาบาลพุดจาไม่สุภาพ	ญาติผู้ป่วยวิตี้อีคอล คุยกับญาติที่อยู่ต่างประเทศ แต่เจ้าหน้าที่เข้าใจว่า ญาติทำการบันทึกภาพ จึงเกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร หัวหน้าจุด บริการได้ขอโทษญาติ และตักเตือนเจ้าหน้าที่	๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘
๖	๒๐ มีนาคม ๖๘	กล่องร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่เจาะเลือดพุดจาไม่มีหางเสียง	ผู้ป่วยมารับบริการที่ห้องเจาะเลือด เจ้าหน้าที่พุดจาไม่มีหางเสียง สายตา ดูถูก เจาะเลือดไม่นิ่มนวล หัวหน้าจุดบริการประชุมทบทวนพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘



(นายศรีบุญ ทิพประมวล)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ