บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โทร ๐ ๗๔๓๘ ๖๖๔๖

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๙/๑๑/พิเศษ **วันที่** ๑ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการทุจริตของเจ้าหน้าที่ รพ.ควนเนียง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยคณะกรรมการฯได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเรื่องชมเชย จากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป จากทุกช่องทางที่โรงพยาบาลควนเนียงจัดทำไว้ โดยงานประกันสุขภาพซึ่งเป็นเลขาคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลควนเนียง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังเอกสารแนบ

ในการนี้ งานหลักประกันสุขภาพ จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อโปรดพิจารณา

๑. เพื่อโปรดทราบ

๒. เพื่ออนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน http://www.knhospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(น.ส.ลัดดาวรรณ นวลสงค์)
เลขาคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.knhospital.go.th หรือสื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

ผลการพิจารณา

(..√...) อนุมัติ (.....) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นายนัชชา ทัตตานนท์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลควนเนียง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๑. ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๙ เรื่อง

๒.๑ ด้านการบริการ จำนวน ๙ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
พฤติกรรมบริการ	๗
การเข้าถึงบริการ	๑
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๑
สิทธิผู้ป่วย	๐

๒.๒ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จำนวน ๐ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)

๓. ข้อชมเชย จำนวน ๔ เรื่อง

ทั้งนี้ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุกเรื่องได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย

ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒
ทางโทรศัพท์	๐
สื่อ Social,facebook,QR Code	๖
ตู้รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล	๔
จากการประชุมร่วมกับชุมชน อสม. และส่วนราชการต่างๆ	๐
ร้องผ่านกระทรวงสาธารณสุข	๑

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น ๑๓ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เป็นเรื่องมาตรฐานการรักษา

๓. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับการชมเชยจากผู้รับบริการผ่านสื่อออนไลน์และตู้รับความคิดเห็นด้านการให้บริการ จำนวน ๔ เรื่อง

แนวทางการดำเนินการแก้ไข

๑. สรุปเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล คณะกรรมการความเสี่ยงเพื่อทบทวนหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบบริการที่ต้องพัฒนาให้ผู้รับบริการสะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจ

๒. แจ้งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

๓. พัฒนาการให้ข้อมูล การสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีการแจ้งถึงระยะเวลาการรอคอย แนวทางการให้บริการ หรือหากมีกรณีที่จำเป็นต้องให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน

๔. โรงพยาบาลมีการปรับระบบบริการผู้ป่วยนอก ระบบการให้คิว โดยแสดงจอให้เห็นคิวการรับบริการที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสแก่ผู้รับบริการ ลดความกังวลในการรอคอย และมีความโปร่งใสในการรับบริการตามคิว และสามารถติดตามคิวตนเองได้ทาง QR CODE

๕. การตอบกลับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องไม่ระบุช่องทางติดต่อหรือชื่อ สกุล จะใช้การประกาศถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาล

แนวทางการแก้ไข

๑. ปรับปรุงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยระบุให้มีการเขียน ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมและสามารถตอบกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนได้

๒. มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะ ผ่านรูปแบบ QR Code ที่ผู้รับบริการสามารถสแกนและร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงช่องทาง Social เว็บไซต์โรงพยาบาล

๓. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน

๔. เปิดรับช่องทางแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์หมู่บ้าน

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน