



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศิริราช กลุ่มงานประกันสุขภาพ แผนยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์
ที่ สท.๐๐๓๒.๓๐๑/ ๗๕ วันที่ ๑๘ มี.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือน ตุลาคม - มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

ตามที่ คำสั่งโรงพยาบาลที่ ๑๐๕/๒๕๖๑ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย-รับเรื่อง
ร้องเรียน และได้มอบหมายภารกิจให้ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลศิริราช เป็นหน่วยงานรับเรื่อง
ร้องเรียนนั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลได้รับรายงาน
และดำเนินการเบื้องต้น ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง มีนาคม ๒๕๖๒ มีข้อมูลดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	รายละเอียด / การดำเนินการ
ระบบบริการ	๑	๑	ขอรับบริการทางทันตกรรมตั้งแต่เช้า แต่คิวเต็มตั้งแต่เช้า เหตุ เนื่องจากทันตแพทย์ ลา ประกอบกับ เป็นช่วงปิดเทอม จึงมีผู้มารับบริการมากกว่าปกติ ได้ดำเนินการ จัดทำหนังสือประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ล่วงหน้า กรณี ทันตแพทย์ลา ไม่พร้อมให้บริการ
สิ่งแวดล้อม	๑	๑	ห้องน้ำไม่สะอาด ได้แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแม่บ้าน ดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑	เรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพการดำเนินการ แจ้ง หัวหน้าหน่วยงาน ตอบกลับผู้ร้องภายใน ๕ วันทำการ
การบริหารงานบุคคล	๐	๐	
การบริหารงานทั่วไป	๐	๐	
การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี		
รวม	๓	๓	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางนงนุช ศิริมาศทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ แผนยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

- ทนพ
- คณิตชน ๒๖

รายงานสรุป เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑-มีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ/ยังไม่เสร็จ	รายงานผลตอบกลับผู้ร้องเรียน
๑. ชื่นชม	๐	๐	๐	
๒. ระบบบริการ-การบริการ	๑	๑	๐	
๓. พฤติกรรมบริการ	๑	๑	๐	
๔. ด้านสิ่งแวดล้อม	๑	๑	๐	
๕. มาตรา ๔๑	๐	๐	๐	
๖. การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	
๗. การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	
๘. ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐	๐	
๙. การบริหารงานทั่วไป	๐	๐	๐	
๑๐. การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	๐	๐
	๓	๓		

วิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งหมด ๓ เรื่อง

- ร้องเรียนระบบบริการ ๑ เรื่อง เป็นเรื่อง

ขอรับบริการทางทันตกรรมตั้งแต่เช้า แต่คิวเต็ม

การดำเนินการ

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประสานหน่วยงานแจ้งห้องฟัน เพื่อขอทราบเหตุผลของคิวเต็มตั้งแต่เช้า เหตุเนื่องจาก มีเหตุเนื่องจากทันตแพทย์ ลา ประกอบกับ เป็นช่วงปิดเทอม จึงมีผู้มารับบริการมากกว่าปกติ
- จัดทำหนังสือประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณี ทันตแพทย์ลา ไม่พร้อมให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง ห้องน้ำไม่สะอาด (ช่างห้องทันตกรรม)

การดำเนินการ

- แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแม่บ้าน
- แม่บ้านผู้ดูแลความสะอาดดำเนินการทำทางสะอาด

- เรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ พบ ๑ เรื่อง โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องที่ต้องการร้องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(ห้องใจประสานใจ) ด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นเรื่องการพูดของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ

การดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และดำเนินการสอบถามข้อมูล เนื่องจากเป็นเคสคนไข้ใน จึงได้แจ้งตอบกลับกับผู้ร้องเรียนได้ภายใน ๕ วันทำการ

ร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบผู้ร้องเรียน

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑-๖๒ (เดือน ตค๖๑- มีค ๖๒)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ได้นำดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค	รายละเอียด / การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ชื่นชม	๐	๐	๐	๐			
ระบบบริการ	๑	๑	๐	๐	เป็นช่วงปิดเทอม เด็กนักเรียนมารับบริการมาก ประกอบกับมีทันตแพทย์ลา	ขอรับบริการที่แผนกทันตกรรม แต่คิวเต็มตั้งแต่เช้า ยากให้ทันใจ เหตุเนื่องจาก ทันตแพทย์ลา ไม่พร้อมให้บริการ แผนกทันตกรรมได้จัดทำหนังสือประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าถึงที่ห้องบัตร	หัวหน้าทันตกรรม หัวหน้าห้องบัตร
พฤติกรรมการบริการ	๑	๑	๐	๐	ผู้ร้องเป็นผู้ป่วยมีปัญหาด้านจิตเวช	จนท พยาบาลพูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วยใน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และดำเนินการสอบถามข้อมูล เนื่องจากเป็นเคลสคนไข้ใน จึงได้แจ้งตอบกลับกับผู้ร้องเรียนได้ภายใน ๕ วันทำการ	หัวหน้างานตึกผู้ป่วยใน หัวหน้าพยาบาล
สิ่งแวดล้อม	๑	๑	๐	๐		ห้องน้ำไม่สะอาด (ช่างห้องทันตกรรม) แจ้งหัวหน้าแม่บ้าน และให้แม่บ้านดำเนินการทำความสะอาด ให้สะอาดอยู่เสมอ	หัวหน้างานแม่บ้าน
สิทธิการรักษาพยาบาล	๐	๐	๐	๐			
ม ๔๑	๐	๐	๐	๐			
การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐			
การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐			
ความปลอดภัยส่วนตัว	๐	๐	๐	๐			
การบริหารงานทั่วไป	๐	๑	๐	๐			
การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี						
รวม	๓	๓	๐	๐			

วิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งหมด ๓ เรื่อง

- ร้องเรียนระบบบริการ ๑ เรื่อง เป็นเรื่อง
ขอรับบริการทางทันตกรรมตั้งแต่เช้า แต่คิวเต็ม
การดำเนินการ
 - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประสานหน่วยงานแจ้งห้องฟัน เพื่อขอทราบเหตุผลของคิวเต็มตั้งแต่เช้า เหตุเนื่องจาก มีเหตุเนื่องจากทันตแพทย์ ลา ประกอบกับ เป็นช่วงปิดเทอม จึงมีผู้มารับบริการมากกว่าปกติ
 - จัดทำหนังสือประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณี ทันตแพทย์ลา ไม่พร้อมให้บริการ **ด้านสิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง** ห้องน้ำไม่สะอาด (ข้างห้องทันตกรรม)

การดำเนินการ

- แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแม่บ้าน
- แม่บ้านผู้ดูแลความสะอาดดำเนินการทำทางสะอาด
- เรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ พบ ๑ เรื่อง โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องที่ต้องการร้องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(ห้องใจประสานใจ) ด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นเรื่องการพูดของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ

การดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และดำเนินการสอบถามข้อมูล เนื่องจากเป็นเคสคนไข้ใน จึงได้แจ้งตอบกลับกับผู้ร้องเรียนได้ภายใน ๕ วันทำการ

ร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบผู้ร้อง