



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดน่าน.....๕/๑๑/๒๕๖๔  
ที่ นธ.๐๐๓๒.๒/๐๕๓๔.....วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๔.....  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน.....  
( เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔ )

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสุโขทัย รอบ ๖ เดือน ( เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔ ) ว่าไม่มีข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

(นายพรประสิทธิ์ จันทระ)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ  
ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทลว/๐๙๓๔

ดพ

**รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๔**  
**รอบ ๖ เดือน ( เมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔)**

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**การดำเนินการเชิงป้องกัน**

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ ( ITA ) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีมติที่ประชุมให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้

**รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๔**  
**รอบ ๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔)**

| ประเด็นข้อร้องเรียน                                                                                                                         | จำนวน (เรื่อง) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| - ขั้นตอนการให้บริการสับสน เช่น เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งขั้นตอนการรับบริการ, จุดให้บริการมีหลายแห่ง ,แพทย์ไม่สั่งยาให้, เจาะเลือดแล้วต้องเจาะใหม่ | ๕              |
| - ญาติผู้ป่วยสงสัยในการช่วยเหลือเด็กสำคัญ                                                                                                   | ๑              |
| - การสื่อสารผิดพลาด รปภ.แจ้งว่าห้องถูกเงินปิด                                                                                               | ๑              |
| - คิวจองห้องพิเศษนาน, คิวห้องพัมน้อย, คิวจ่ายเงินรับยายาว                                                                                   | ๓              |

**การปรับปรุง/การดำเนินการ**

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการลงเยี่ยมผู้ป่วยที่ตึก/ที่บ้าน พูดคุยทำความเข้าใจ เจรจาไกล่เกลี่ย กับผู้ป่วยและญาติ อำนวยความสะดวกจนจบกระบวนการรักษา ดำเนินการ ม.๔๑ เป็นรายกรณี
๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงตรวจสอบหน้างานเพื่อสอบถามค้นหาข้อเท็จจริง
๓. นำเรื่องเข้าคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ทบทวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ปรับปรุงระบบการให้บริการ และวางแนวทางการปฏิบัติใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาซ้ำในโรงพยาบาล
๔. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ยุติเรื่อง

**การดำเนินการเชิงป้องกัน**

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จัดโครงการพัฒนาทักษะ การเจรจาไกล่เกลี่ยในโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการให้บริการที่ดีและมีทักษะ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเมื่อพบปัญหาหน้างาน