

สรุปรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ของงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิชล
รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

| ว/ด/ป ที่รับเรื่อง | ที่มา | เรื่องร้องเรียน | ประเภทข้อร้องเรียน | ผู้ถูกร้อง | ผลการดำเนินงาน | จนท.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------|------------------|--|--------------------|----------------|--|------------------|
| ๑๖ ม.ค. ๖๖ | หนังสือร้องเรียน | การใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไม่ยุติธรรม | ๒ | รองผู้อำนวยการ | ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ไปสสจ.นศ. | งานนิติการ |
| ๒๐ ม.ค. ๖๖ | หนังสือร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ใช้พฤติกรรมไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย | ๑ | แพทย์ | ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ไปสสจ.นศ. | งานนิติการ |

ประเภทเรื่องร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่
- ๒) ร้องเรียนกรณีผู้บริหารละเลยการปฏิบัติหน้าที่
- ๓) ร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์

ปัญหา/การแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

| ปัญหา | การแก้ไข | ข้อเสนอแนะ |
|---|---|---|
| ผู้รับบริการไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสิชล ส่งผลให้การสะท้อนพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกรายงานถึงผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน | ทำการประชาสัมพันธ์ช่องทางการส่งข้อร้องเรียนให้เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในโรงพยาบาล สื่อโซเชียลมีเดียของโรงพยาบาล | มีการประชาสัมพันธ์ที่สม่ำเสมอและต่อเนื่องให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการร้องเรียน |
| ผู้รับบริการเกรงกลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการถูกกลั่นแกล้งจาก เจ้าหน้าที่หรือใช้อิทธิพลข่มขู่ เพราะเหตุที่ตนได้ร้องเรียนถึงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รายนั้น | จัดทำมาตรการที่ชัดเจน เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม | มีมาตรการที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสของตน |