



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร๐ ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๒)/พิเศษ

วันที่ 15 มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพ่อง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลปากพ่อง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ (ประจำปีเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๒ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒ เรื่อง และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมทั้ง ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของ หน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพ่อง

๔.ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมเกียรติ วรรณฤกษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพ่อง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔)

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพูน

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๓	๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-
มกราคม ๒๕๖๔	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-
มีนาคม ๒๕๖๔	๑

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๑๐/๒๕๖๓	พอดีพยาบาลเขาไม่ได้โดนอบรมสั่งสอนมาหรือคะคือเจอมากับตัวคะเป็นคนต่างจังหวัดแล้วเวลาตี1กว่าเราปวดท้องหนักมากเพื่อนก็พาไปรพ.เราก็จะถ่ายวิวให้เพื่อนเราไม่ได้ตั้งใจจะถ่ายพยาบาลถึงพยาบาลมาตำมาว่าคือเข้าใจนะคะว่าเค้าไม่ให้ถ่ายแต่ตอนนั้นเราไม่รู้เราเพิ่งมารู้ พยาบาลบางคนมีการศึกษานะแต่ทำตัวเหมือนไม่ได้รับการศึกษาจำหน้าได้ตีคะว่าคนไหนถ้าคนไข้ไม่รู้แทนที่จะช่วยตักเตือนหรือพูดจาดูๆก็ได้ไม่โซมาทำปากเปรตใส่เป็นรพ.ที่โคตรช่วยมากแล้วทำหน้าที่ทำตาไม่ต้อนรับคนไข้เค้าจบพยาบาลมาได้งหรือคะพยาบาลมีหน้าที่ช่วยประชาชนไม่ใช่หรือคะ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการมีจำกัด ๒.บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว	นำเรื่องร้องเรียนเข้าคณะกรรมการบริหารเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา ๑.ประชุมชี้แจงในการประชุมของระดับหน่วยงาน ระดับฝ่าย ระดับโรงพยาบาลเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒.กรณีทราบชื่อ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์ และ หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึก

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๒	มีนาคม ๒๕๖๔	<p>คือนี้ค่าเสร็จยื่นบัตรให้เราเสร็จไม่มี การบอกด้วยว่าต้องทำอะไรยังไง ต่อด้วยความเป็นคนต่างจังหวัดเลย ไม่รู้ว่าจะต้องไปตรงไหนแยะมากคะถ้า ไม่ได้ลุยยามไว้ก็คงยื่นทำอะไรไม่ถูก ไปทั้งคืน</p> <p>พยาบาลตรงจุดคัดกรองด้านล่าง ไม่ทราบชื่อนะคะ พอดีไปถามทาง ไปห้องผ่าตัด แต่คำตอบที่ได้มาคือ ไปทางนั้นแหละคะ ไปทางนั้นคะ ตอบแบบไม่มีจรรยาบรรณที่จะ เป็นพยาบาลเลยคะ ตอบเหมือนไม่ พอใจ แนะนำให้อบรมนิสัยใหม่นะ คะ</p>		ถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และ รายงาน ผู้อำนวยการ รับทราบ ทั้งนี้จะ พิจารณาการ ส่งผลต่อ การพิจารณาความดี ความชอบเป็นราย กรณี ๓.ติดตาม/ประเมิน พฤติกรรมเป็นระยะ