

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๑๒).๐๐๙/พิเศษ

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานใน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน
รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) โดยได้รับเรื่อง
ร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๑ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน(ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี
๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๖ (๑ ตุลาคม
๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของ
หน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพนัง

๔.ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมเกียรติ วรยุทธการ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพนัง

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๗	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	-
มกราคม ๒๕๖๘	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๑
มีนาคม ๒๕๖๘	-

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๐๔/๐๒/๒๕๖๘	ผู้รับบริการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จุดคัดกรอง พูดยาไม่ดี ทำสีหน้า ไม่ยอมให้บริการ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ผู้รับบริการ มาโรงพยาบาลเพื่อ จะรับคิวห้องฟันให้บิดา โดยที่ ไม่ได้พาบิดามา โดยได้ไป สอบถามที่ห้องบัตร ได้แนะนำว่า รับคิวแทนได้แล้วค่อยพาบิดามา ให้ถามจุดคัดกรอง ถึงจำนวนคิว และเวลา จึงลงมาจุดคัดกรอง แต่ พยาบาลข้างล่างบอกว่า รับแทน ไม่ได้ ผู้รับบริการโทรติดต่อห้อง บัตรเพื่อให้คุยกับพยาบาล พยาบาลบอกว่า ไม่คุย ไปคุยกับ ห้องบัตรเองนะ พุดด้วยน้ำเสียง และสีหน้าไม่ดี และคนไข้บอกว่า จะไปร้องเรียน พยาบาล บอกว่า อย่าร้ายมาย รวมทั้งไม่แจ้งให้ ทราบว่ามีคิวห้องฟันหมด และมีคน พาเด็กมารับบริการ ได้รับ คำแนะนำให้ไปติดต่อห้องฟัน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่มี มาตรฐานในการให้บริการ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวน มาก แต่เวลาการให้บริการมี จำกัด ๒.บุคลากรมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบ ส่วนตัว	๑.ประชุมชี้แจงในการ ประชุมของระดับ หน่วยงาน ระดับฝ่าย ระดับโรงพยาบาลเน้นย้ำ บุคลากรในเรื่อง พฤติกรรมบริการที่ เหมาะสม ในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการ ทวนสอบความเข้าใจ ของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่ อาจจะนำไปสู่ความไม่ พึงพอใจ ๒.กรณีทราบชื่อ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์ และ หากเกิดซ้ำเรื่องเดิม จะต้องทำบันทึก ถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และ รายงาน ผู้อำนวยการ รับทราบ ทั้งนี้จะ พิจารณาการ ส่งผลต่อ การพิจารณาความดี ๓.จัดโครงการอบรม พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ปากพนัง ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๘