



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล กลุ่มงานประกัน โทร.๐ ๕๕๓๔ ๑๗๘๘

ที่ กพ.๐๐๓๓.๓๑๑(๐๘)/- ..... วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ..รายงานผลการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้การบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ตามที่ คำสั่งโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ที่ ๑๙๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนและผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประกันฯ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้การบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทั่วไป ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ต่อไป

รื้อทง

(นางสาวรัตนา ตียงกูรวิวัฒน์)

นักวิชาการเงินและบัญชี

หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ

อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

## สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

### ๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ความไม่พึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยมารับบริการวันที่ ๒๗/๗/๖๖ เวลาประมาณ ๑๗.๓๖ น.นอกเวลา ราชการรับบริการห้องฉุกเฉินโดยมี อาการเจ็บตาต้องการขอล้างตาหรือรับ ยาหยอดตาแต่พยาบาลแจ้งว่ามีแต่ยา พาราเลยแนะนำให้ไปคลินิค	โรงพยาบาลได้มีการชี้แจงแนว ทางการรักษาพยาบาลการ ดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นในกรณีนี้ให้ ผู้ป่วยรับทราบและได้ขอภัย กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อม ทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อ นำมาวางระบบในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการต่อไป	กลุ่มการพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมกรบริการเหตุการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์ นายแพทย์ รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล พุดจาไม่ดี ไล่พระออกมาจากห้องและโยนย่ำม ออกมานอกห้อง เมื่อวันที่ ๔ ส.ค.๖๖</p>	<p>ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขอ อภัยกับพฤติกรรมกรบริการกับผู้รับบริการ ด้วยความ รู้เท่าไม่ถึงการณ์กับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งรับฟัง ข้อเสนอแนะเพื่อนำมา วางระบบในการ พัฒนาคุณภาพการ ให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล</p> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๒	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมกรบริการเหตุการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์ ( FaceBook) ได้รับการพุดจาที่ดูไม่ให้เกิดริและใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม</p>	<p>ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขออภัยกับพฤติกรรมกรบริการกับผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล</p> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๓	ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการ (ได้รับการอธิบายขั้นตอนการรักษาพยาบาลไม่ชัดเจนและใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม)	ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขออภัยกับพฤติกรรมการบริการกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป	ทีม กบร.รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล  ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  กลุ่มการพยาบาล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

วัน /เดือน /ปี ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล ( โดยสรุปหรือเอกสารแนบ )

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ชุตติมา สุขทรัพย์

(นางสาวชุตติมา สุขทรัพย์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

ปิยะวัตร คำอุไร

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ชุตติมา สุขทรัพย์

(นางสาวชุตติมา สุขทรัพย์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖