บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลพัทลุง โทร ๐๗๔-๖๐๙-๕๐๐ ต่อ ๗๖๔๓

ที่ พท๐๐๓๓.๒๐๒/ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพัทลุง ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ โรงพยาบาลพัทลุง ได้สรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลพัทลุงต่อไป

(นางสาวเมธิรี เสือนิล)
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง
- เพื่อโปรดพิจารณา
- เห็นควรอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นายชิตพล สินไชย)
รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ

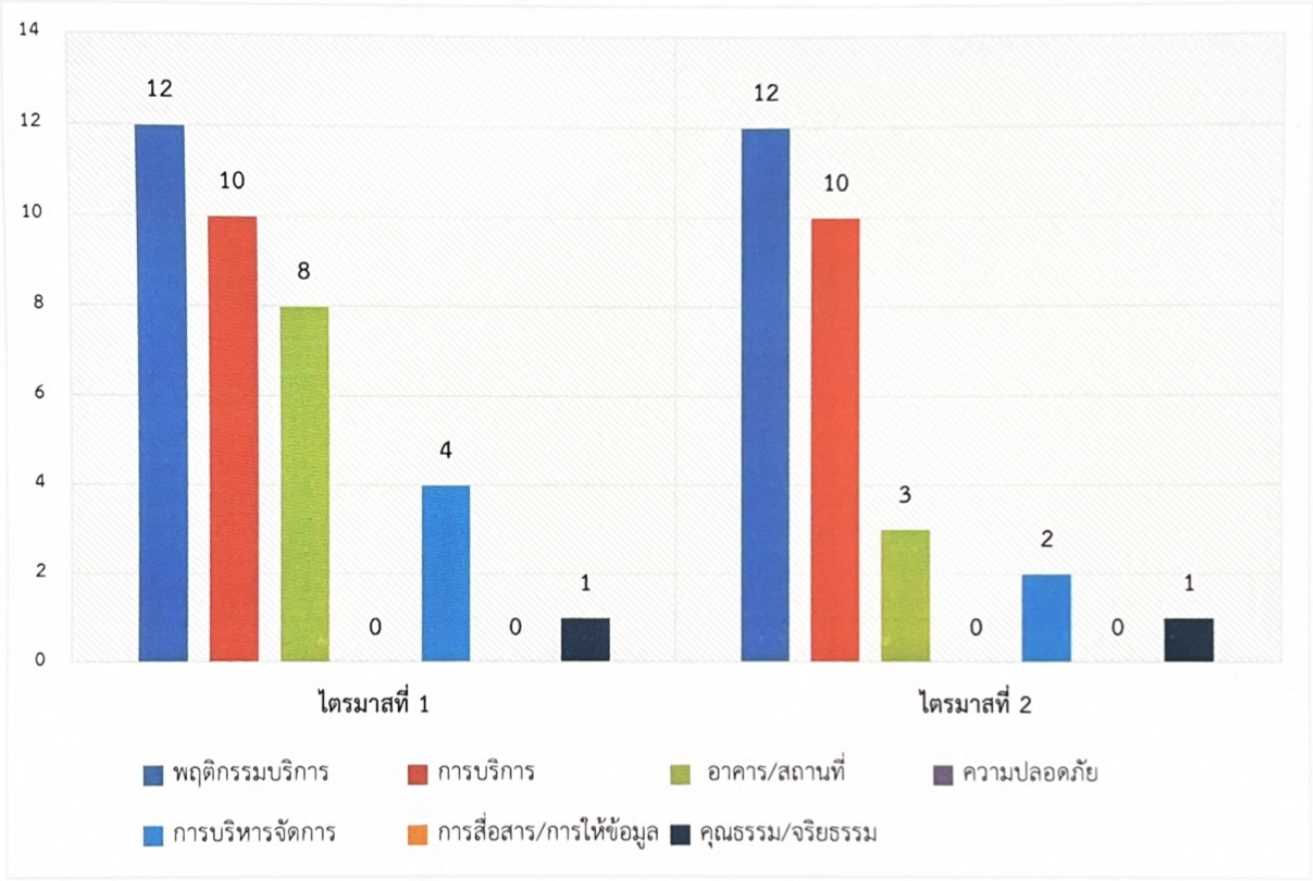
เห็นชอบ
อนุญาต

(นายสุทธิรักษ์ บัวแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง
14 มี.ค. 2567

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พศ.2567

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ไตรมาสที่ 1	12	10	8	0	4	0	1
ไตรมาสที่ 2	12	10	3	0	2	0	1



ข้อมูล ณ วันที่ 11 มี.ค.67

(นางสาวเมธิรี เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักในการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล ไม่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง รู้จักอดทน อดกลั้น

- หากมีปัญหาในการเจรจากับผู้บริการ ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดความขัดแย้ง

- ทบทวนพฤติกรรมบริการในการประชุมประจำเดือน

- มีการประเมินพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยกำหนดเป็น KPI ในการประเมินผลพฤติกรรม ปี 2567

2. การบริการ

- แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบข้อร้องเรียนและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน

- ให้ข้อมูลผู้รับบริการที่ชัดเจนและประเมินการรับรู้ความเข้าใจ การปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน

- มีแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติ กรณีผู้ป่วยลืมนัด เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อจะทำการตรวจวัด V/A ซ้ำ เพื่อดูความเหมาะสมในการลงคิวนัดผู้ป่วยต่อไป

- โทรประสานแจ้งผู้รับบริการให้ทราบกรณีมีการเลื่อนวันทำผ่าตัด

- จัดทำระบบการสั่งเอกซเรย์เป็นระบบอิเล็กโทรนิคสำหรับการเอกซเรย์ทั่วไป

- เพิ่มจำนวนการรับผู้ป่วยที่ศูนย์แพทย์ชุมชน โดยจัดระบบเครื่องมือให้เพียงพอสำหรับหมุนเวียนในแต่ละศูนย์

3.อาคาร/สถานที่

- กรณีพื้นที่จอดรถในโรงพยาบาลไม่เพียงพอนั้น ทางกลุ่มงานบริหารทั่วไปได้แก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยการอนุญาตให้ ผู้มีบัตรเข้า - ออก โรงพยาบาลพัทลุงเท่านั้นที่มีสิทธิ์นำรถมาจอด

- เพิ่มพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ข้างตึก 8 ข้างโรงขยะติดเชื้อจนถึงหน้าแผนกตัดเย็บ เริ่ม 1 ธ.ค. 66

- พนักงานที่รับผิดชอบสำรวจปริมาณขยะตามจุดต่างๆ สำรวจอย่างน้อยวันละ 3 ครั้ง หากขยะล้นถังให้ดำเนินการจัดเก็บทันที

4. ความปลอดภัย

- มีมาตรการให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ทุกนายถือปฏิบัติ โดยห้ามสูบบุหรี่ในเขตโรงพยาบาล และให้สวมหมวกกันน็อคทุกคน

5. การบริหารจัดการ

- แจ้งเวียนให้บุคลากรที่ยังไม่มีบัตรเข้า - ออก โรงพยาบาลพัทลุง ยื่นคำขอมีบัตรที่งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

- รถที่จะนำมาจอดบริเวณพื้นที่จอดรถต้องมีบัตรเข้า - ออกโรงพยาบาลพัทลุง ที่มีหมายเลขทะเบียนรถถูกต้องตรงกันกับบัตร แสดงไว้ที่รถ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

(นางสาวเมธิรี เสือนิล)
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

7. คุณธรรม/จริยธรรม