



ช่องทางระบบการจัดการซื้อร้องเรียนและ
ข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลพัทลุง

โรงพยาบาลพัทลุง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ช่องทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลพัทลุง

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยช่องทางและการจัดการ ดังต่อไปนี้

1. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน เป็นช่องทางหนึ่ง ในการค้นหาความเสี่ยง ประกอบด้วย

- ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เพื่อรับข้อร้องเรียน และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้



แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ-คำชื่นชม	
กองบริหารการพยาบาลพัทลุง	
วันที่.....เดือน.....ปี.....	
หน่วยงานที่จะเสนอแนะ/ร้องเรียน	
.....	
.....	
ชื่อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	
.....	
.....	
ลงชื่อ.....	ผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน
<small>(กรุณาระบุชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการขอข้อมูลเพิ่มเติมขอบคุณ)</small>	
<small>FB-PTPL-2564-001</small>	
<small>(แก้ไขครั้งที่ ๑)</small>	

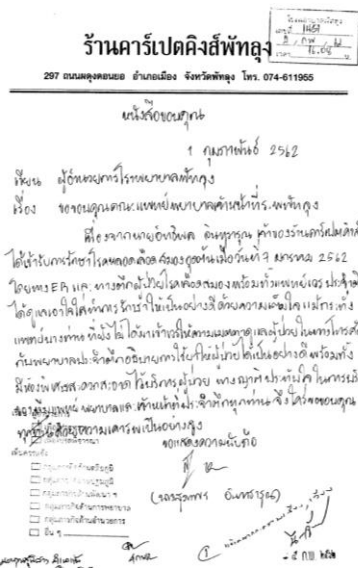
- กำหนดให้หน่วยงานที่ติดตั้งตู้ เป็นผู้ดูแลความสะอาด โดยมีตำแหน่งที่ตั้งของตู้ ดังนี้

อาคาร	ชั้น	ชื่ออาคาร/ห้อง หรือ หน่วยงาน	หมายเลขตู้ ร้องเรียน
ศูนย์อาหาร	-	โรงอาหาร รพ.พัทลุง	1
คลินิกใจประสานใจ	-	คลินิกใจประสานใจ	2
ตึกอำนวยการ(เก่า)	ล่าง	หอผู้ป่วยพิเศษ ฟรีเมียม	3
ตึกผู้ป่วยนอก (เก่า)	-	หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม(SICU)/ไตเทียม	4
ตึก X-Ray (เก่า)	-	ทางเดินตรงข้ามหน้าห้องศูนย์ฟื้นฟูหัวใจ	5
ตึก OR (เก่า)	-	ห้องเผือก	6
เวชศาสตร์ฟื้นฟู	ล่าง	กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู	7
	2	ศูนย์ดูแลผู้ป่วยระดับประคอง	8
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มหาราชนิ (ตึก 5 ชั้น)	1	กลุ่มงานรังสีวิทยา	9
	2	กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก	10
	3	NICU/MICU	11
	4	ห้องคลอด (LR)	12
	5	ห้องผ่าตัด (OR)	13
อาคารเภสัชกรรม	ล่าง	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน	14
		ห้องการเงินผู้ป่วยใน	15

อาคาร	ชั้น	ชื่ออาคาร/ห้อง หรือ หน่วยงาน	หมายเลขตู้ ร้องเรียน
อาคาร 3	1	หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 1	16
	2	หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 2	17
	3	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1	18
	4	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 2	19
อาคาร 2	1	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 3	20
	2	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 2	21
	3	หอผู้ป่วยหลังคลอด	22
	4	หอผู้ป่วยนรีเวชกรรม/EENT	23
อาคาร 1	1	หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม (เด็ก 1)	24
	2	หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง	25
	3	หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก	26
	4	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 1	27
ตึกสงฆ์	1	หอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์	28
	2	หอผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง	29
ตึกบำรุงปรีก	1	หอผู้ป่วยบำรุงปรีก	30
	2	หอผู้ป่วยบำรุงปรีก	31
ศูนย์หัวใจ	-	ศูนย์หัวใจ	32
พัทลุงอาศรม	-	งานแพทย์แผนไทย	33
อาคารเฉลิมพระเกียรติ (ตึก 7 ชั้น)	B	ห้องละหมาด	34
	1	หน้าห้องน้ำใกล้ห้อง 32	35
	2	หน้าบันไดเลื่อนฝั่งห้องน้ำ	36
	3	หน้าบันไดเลื่อนทางขึ้นชั้น 4	37
	4	หน้าห้องตรวจศูนย์ใจเอื้อ	38
	5	ระหว่างห้องการเงินและพัสดุ	39
	6	ติดกับห้องสุขศึกษา	40
	7	หน้าห้องประชุมบัวหลวง	41

▪ กำหนดมีการเปิดตู้ อาทิตยละ 1-2 ครั้ง โดยมีผู้รับผิดชอบในการเปิดตู้ 1 คน กรณีไม่อยู่กำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน) เป็นผู้เปิดตู้แทน โดยผู้รับผิดชอบเรียบเรียงข้อความใหม่เพื่อการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย นำเสนอประธานคณะกรรมการความเสี่ยง แล้วส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ตามแนวทางการรายงานความเสี่ยง

➤ จดหมายและหนังสือราชการ

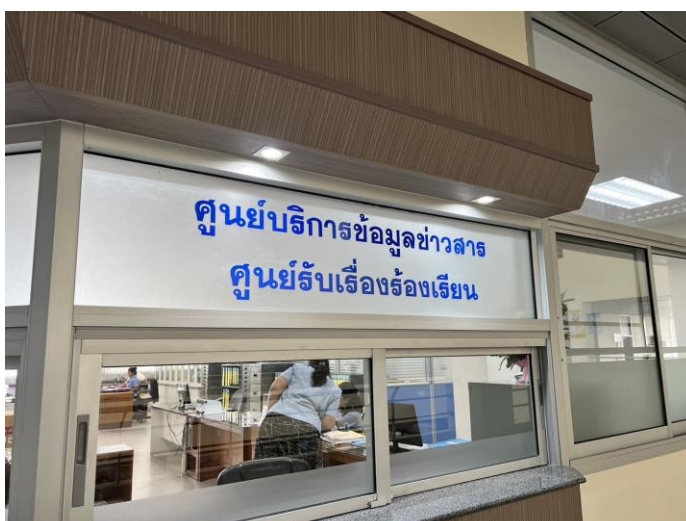


- จดหมาย : ผู้พบจดหมายคนแรก ดำเนินการเข้าระบบรายงานความเสี่ยง หรือส่งให้เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการเข้าระบบการรายงานความเสี่ยง
- หนังสือราชการ : กำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการตามระบบการรายงานความเสี่ยง

2. เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ : การรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์/การพูดคุย จะมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องร้องเรียนในเวลาราชการ



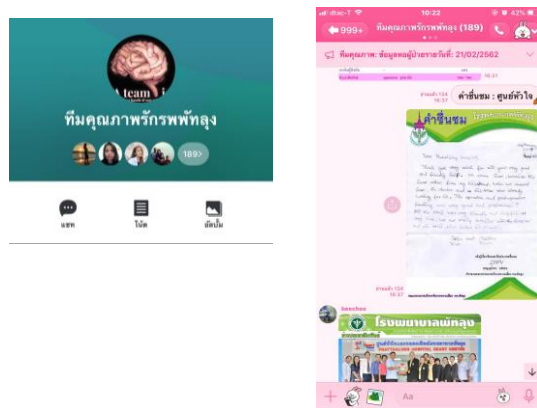
3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น 5 : นิติกรจะเป็นผู้รับเรื่องและประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



4. เพจ Facebook รพ.พัทลุง : ผ่านช่อง Inbox Face book โรงพยาบาล ผู้พบเหตุการณ์นำเข้าระบบการรายงานความเสียหาย



5. กลุ่มไลน์ open chat ของรพ.พัทลุง : จะมี admin คอยรับเรื่องร้องเรียนประจำกลุ่ม



6. สแกน QR Code รับเรื่องร้องเรียน : แปะติดไว้กับตู้ร้องเรียนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับเรื่อง



แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

- หลังจากที่มีผู้พบเห็นเหตุการณ์ หน่วยงาน/ทีมคร่อมสายงาน พบข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ นำเข้าระบบการรายงานความเสี่ยง

- ผู้พบเห็นเหตุการณ์ หน่วยงาน/ทีมคร่อมสายงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข หรือชี้แจง ตามข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะเบื้องต้น

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง โดย

A. กรณีทราบข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ทำการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือชี้แจงทางโทรศัพท์

B. กรณีไม่ทราบข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ทำประกาศแจ้งต่อสาธารณชน ได้แก่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของงานความเสี่ยง ทุก 3 เดือน

ภาคผนวก

เพิ่มช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ชื่นชม

NEW



6. QR CODE
รับเรื่องร้องเรียน

แปะติดไว้กับตู้ร้องเรียน
เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
ในการรับเรื่อง

รูปแบบ
ช่องทางเดิม



2.เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

จะมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง
ร้องเรียน ในเวลาราชการ



4. เเพจ FACEBOOK รพ.พัทลุง

รับเรื่องผ่านช่องทาง Inbox

1. ตู้รับเรื่องร้องเรียน



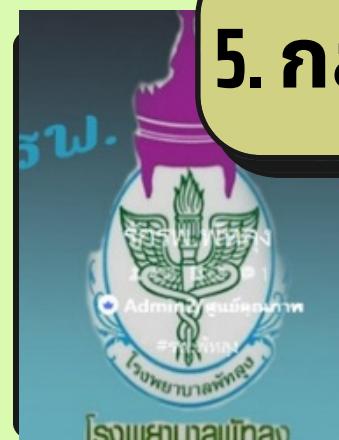
ตู้ร้องเรียนจะมีติดอยู่
ตามอาคารทุกชั้น
จำนวน 42 ตู้

3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น 5



นิตินกรจะเป็นผู้รับเรื่องและ
ประสานข้อมูลไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. กลุ่มไลน์ OPEN CHAT ของรพ.พัทลุง



จะมี admin คอยรับเรื่องร้องเรียน
ประจำกลุ่ม

สแกน QR Code เพื่อสั่งซื้อเสนอแนะ / ชื่นชม

● ● ● อีกหนึ่งช่องทางเพื่อลดปริมาณกระดาษ



Feedback



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
วัน/เดือน/ปี : ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

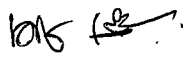
หัวข้อ : ช่องทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลพัทลุง

รายละเอียดข้อมูล : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

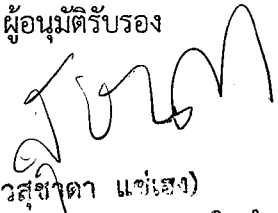
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวเมษิรี เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวสุชาติตา แอ่งแสง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวพัชรา คำเกลี้ยง)

นิติกร