



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลพัทลุง โทร ๐๗๕-๖๐๙-๕๐๐ ต่อ ๗๖๔๓

ที่ พท๐๐๓๓.๒๐๒/

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพัทลุง ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โรงพยาบาลพัทลุง ได้สรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลพัทลุงต่อไป

(นางสาวเมษิรี เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

- เพื่อโปรดพิจารณา
- เห็นควรอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นายชิตพล สินไชย)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ

และสนับสนุนบริการสุขภาพ

(นางสาวสุชาดา แซ่เฮง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
วัน/เดือน/ปี : ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

รายละเอียดข้อมูล :

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

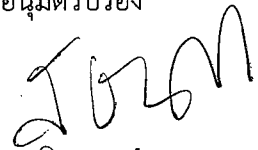
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวเมธิรี เสือนิต)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวสุษาคา แซ่เฮง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



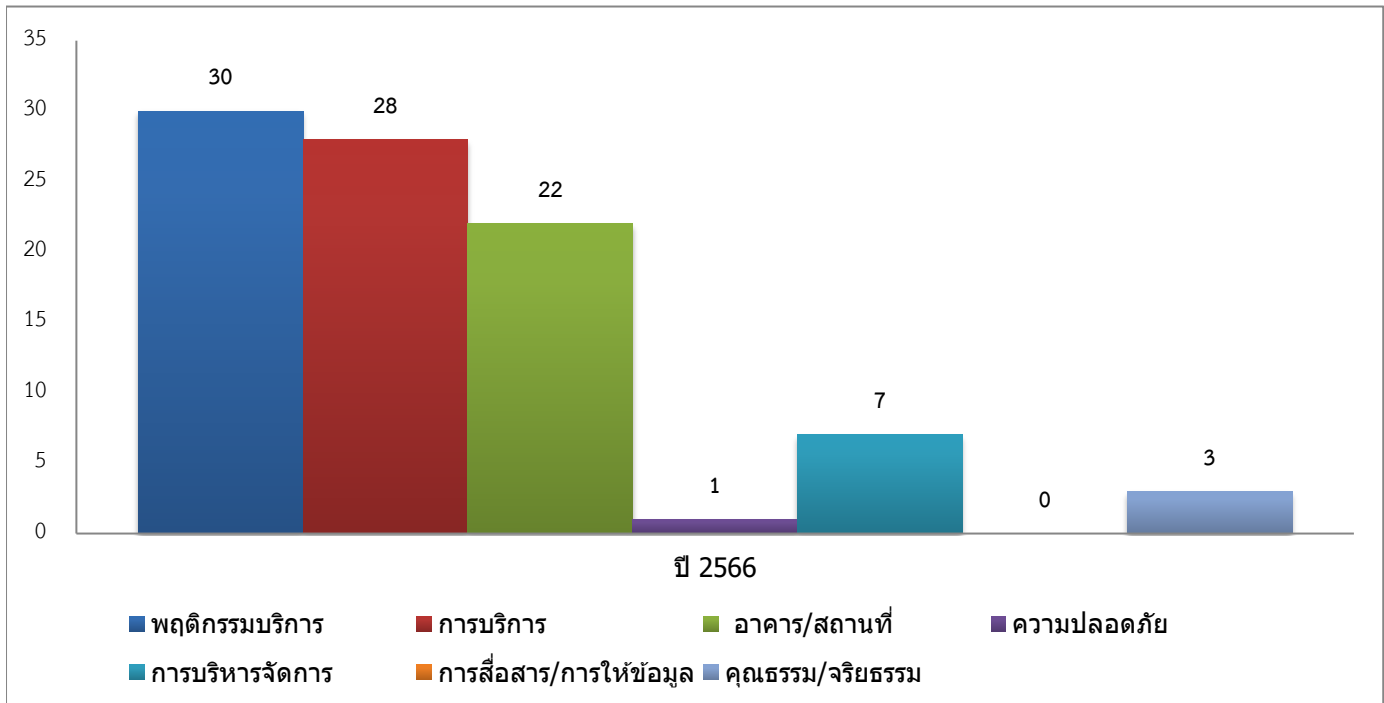
(นางสาวพัชรา คำเกลี้ยง)

นิติกร

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ปี 2566	30	28	22	1	7	0	3



ข้อมูล ณ วันที่ 9 ตุลาคม 2566

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แบ่งตามประเภทข้อร้อง

ประเภทข้อร้อง	เลขที่ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. พฤติกรรมบริการ	3/2566,4/2566,7/2566,9/2566,12/2566,14/2566,18/2566,24/2566,28/2566,37/2566,41-43/2566,45/2566,47/2566,49/2566,51/2566,55-58/2566,60/2566,64-68/2566,70/2566,78/2566,95/2566	30	32.97
2. การบริการ	5/2566,6/2566,8/2566,13/2566,15-16/2566,25/2566,29/2566,31/2566,36/2566,38-39/2566,44/2566,50/2566,52-54/2566,59/2566,69/2566,72/2566,76-77/2566,80/2566,82/2566,85/2566,94/2566,97-98/2566	28	30.77
3. อาคาร/สถานที่	2/2566,17/2566,19-23/2566,26-27/2566,32-35/2566,48/2566,61-62/2566,79/2566,81/2566,83-84/2566,87/2566,99/2566	22	24.18
4. ความปลอดภัย	1/2566	1	1.10
5. การบริหารจัดการ	30/2566,40/2566,46/2566,73/2566,90-91/2566,96/2566	7	7.69
6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	-	0	0.00
7. คุณธรรม/จริยธรรม	10/2566,11/2566,63/2566	3	3.30

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักในการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล ไม่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง รู้จักอดทน อดกลั้น
- หากรู้สึกตึงเครียดจากสถานการณ์หน้าที่กำลังปฏิบัติอยู่ ให้หลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ดังกล่าวชั่วคราว ใช้ทักษะคลายเครียด เช่น Breathing Exercise, Muscle relaxation
- หากมีปัญหาในการเจรจากับผู้บริการ ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดความขัดแย้ง
- ทบทวนพฤติกรรมบริการในการประชุมประจำเดือน
- มีระบบนิเทศติดตาม
- มีระบบการประเมินพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

2. การบริการ

- ปรับปรุงแนวทางการเข้ารับบริการของผู้ป่วยให้มีความชัดเจน เพื่อป้องกันความเข้าใจที่ผิดพลาดและเพื่อความพึงพอใจทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ เช่น การเพิ่มจำนวนคิวในระบบนัดออนไลน์
- ปรับปรุงแนวทางการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล โดยการสแกนจ่ายได้ไม่จำกัดวงเงิน
- ปรับจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วง 11.00 - 12.00 น.เพิ่มขึ้นจาก5 คนเป็น6คน

3.อาคาร/สถานที่

- หัวหน้าจะกำกับดูแลทุกเช้า หากพบว่าไม่สะอาดจะแจ้งผู้รับผิดชอบจัดการทำความสะอาดต่อไป

4. ความปลอดภัย

- ออกนโยบายเรื่องการปฏิบัติของผู้รับบริการและการเยี่ยมผู้ป่วยตามมติคณะกรรมการEOC และตีตประกาศตามหอผู้ป่วย
- ให้ข้อมูลแนวทางเรื่องระวังของใช้สูญหาย

5. การบริหารจัดการ

-

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

-

7. คุณธรรม/จริยธรรม

- รณรงค์สร้างจิตสำนึกทางคุณธรรมจริยธรรม

