



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อําเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
โทร.๐๕๕-๗๔๗๖๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๗๖๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

เพื่อบ栀บติให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขออนุมัติ นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ประกาศในเครือข่ายสารสนเทศของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

ส.ก.น.

(นางสาวรัตนा ติยะกุรุวัฒน์)

นักวิชาการเงินและบัญชี

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกษ์/ร้องเรียน

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ประจำเดือน ๑ เดือน พฤษภาคม - ๓๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๑)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกษ์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ความไม่พึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในรักษาพยาบาล บริการวันที่ ๒๗/๓/๖๑ เวลาประมาณ ๑๗.๓๐ น.น. นัก เวลาราชการรับบริการห้องฉุกเฉินโดยมีอาการเจ็บตา ต้องการขอถ่ายตาหรือรับยาหยดตาแต่พยาบาลแจ้งว่า ไม่สามารถรักษาพยาบาลได้ในวันนี้ ให้ส่งโรงพยาบาลใกล้เคียง	โรงพยาบาลได้มีการซึ่งลงและวางแผนการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้นในกรณีที่ผู้ป่วยรับทราบและติดต่อขอรับยานั้น เทศบาลที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับผิดชอบในการดูแลผู้เสียหายเพื่อดำเนินการตามที่ได้ระบุไว้ในแผนการดูแลผู้เสียหาย	กลุ่มการแพทย์บาก

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ความไม่พึงพอใจด้านพนักงานบริการ เหตุการณ์ลากเสื่อสัมภาระตอนเดินทางแพลง ร.ส. ทุ่งพึ่งสะเดะ พูดจาไม่ดีใส่ประดิษฐ์อุบลราชธานีหัว แหลมโดยไม่ยอมออกมานอกห้อง เมื่อวันที่ ๕ ส.ค.๖๙	ที่ปรับปรุงร้องเรียนร่องทุกข์ไปแล้วด้วยตนเอง ขอให้บริการด้วยกับพนักงานบริการ กับผู้รับบริการด้วยความรู้เท่าไม่ถึงกัน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อ ดำเนินการตามมาตราคุณภาพการให้บริการ ต่อไป	ที่ม กบร.รพ.ทุ่งโลธีสะเดะ

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๒	ความไม่พึงพอใจต่อการร่วมการบริการทางโทรศัพท์ จากศูนย์สั่งคุมออนไลน์ (Facebook) ได้รับการพูดจาเหตุไม่เหมาะสมและใช้ภาษาเสียงที่ไม่เหมาะสม	ทีมรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับทีมดูแลลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลที่จดจำและได้ติดต่องาน กับผู้ดูแลศูนย์สั่งคุมการบริการกับผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม กับทางศูนย์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางแผนปรับปรุง การพัฒนาศูนย์การให้บริการ ตลอดไป	ทีม บันทึก ทุ่งเพลิงและทีมรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับทุกๆ

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๓	ความไม่滿พอใจด้านพัฒนาระบบบริการ (ได้รับการอธิบายในตลอดการรักษาพยาบาลไม่ชัดเจนและใช้คำศัพท์ไม่เหมาะสม)	ที่ปรับเปลี่ยนร้องเรียนร่องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อมูลจริงและได้ขอรับคำปรึกษาร่วมกับผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยและพยาบาล ที่ปรับเปลี่ยนร้องเรียนร่องทุกข์ กตุกรรมการแพทย์	ห้อง กบ.ร.ว.ทุ่งโนเชือดและ ห้อง กบ.ร.ว.ทุ่งโนเชือดและร่องทุกข์