



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขออนุมัติ
นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ประกาศในเครือข่ายสารสนเทศของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

ผู้ทรง

(นางสาวรัตนา ตียงกูรวิวัฒน์)
นักวิชาการเงินและบัญชี

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ประจำเดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>ความไม่พึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยมารับบริการวันที่ ๒๗/๗/๖๖ เวลาประมาณ ๑๗.๓๖ น. นอกเวลาราชการรับบริการห้องฉุกเฉินโดยมีอาการเจ็บตาดำต้องการส่งตาสหรือรับยาหยอดตาดำแต่พยาบาลแจ้งว่ามีแต่ยาพาราเซตามายแนะนำให้ไปคลินิก</p>	<p>โรงพยาบาลได้มีการชี้แจงแนวทางการรักษาพยาบาลการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นในกรณีนี้ให้ผู้ป่วยรับทราบและได้ขออภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>กลุ่มการพยาบาล</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการ เหตุการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์นายแพทย์ รพ. พงษ์โพธิ์ทะเล พุดจาไม่ได้ปล่อยออกมาจากห้อง และโยนยามออกมานอกห้อง เมื่อวันที่ ๔ ส.ค.๖๖</p>	<p>ทีมรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขออภัยกับพฤติกรรมการบริการกับผู้รับบริการด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ. พงษ์โพธิ์ทะเล ทีมรับเรื่องเรียนร้องทุกข์</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๒	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการเหตุการณ์ จากสื่อสังคมออนไลน์(FaceBook) ได้รับการพุดจาที่ดูไม่ให้เกียรติและใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม</p>	<p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขออภัยกับพฤติกรรมการบริการกับ ผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟัง ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๓	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการ (ได้รับการอธิบายขั้นตอนการรักษายาบาลไม่ชัดเจนและใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม)</p>	<p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้พูดคุยกับพฤติกรรมการบริการกับผู้รับบริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล</p> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>กลุ่มการพยาบาล</p>