



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๘๐

ที่

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกงหรา

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม ได้รับการตามสิทธิและเพื่อพัฒนาระบบงานการให้บริการในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความตระหนัก ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ให้ความสำคัญถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาล ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน มีนาคม - สิงหาคม ๒๕๖๑ อันได้แก่

๑. รายงานการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียน

และเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการดังกล่าว งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหราขออนุญาตนำรายงานดังกล่าวมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

(อัฐพร ช่วยสงคราม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ททว

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข
เดือน มีนาคม ๒๕๖๑ - ร้องเรียนพยาบาล การให้บริการ	เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านบุคลากร	แจ้งหัวหน้าฝ่ายการทราบ
เดือน เมษายน ๒๕๖๑ - ไม่มีข้อมูล		
เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑ - ร้องเรียน ห้องน้ำผู้ป่วยใน มีกลิ่น	เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านสถานที่	แจ้งหัวหน้าฝ่ายการและหัวหน้าตึกผู้ป่วยในทราบ
เดือน มิถุนายน ๒๕๖๑ - ชมเชย ชมว่าหมอทำแผลสวยมาก มาเอาเข็มแม็กที่เย็บแผลออก	ชมเชย ด้านบุคลากร	แจ้งหัวหน้างานทราบ
เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ - ร้องเรียนเรื่องซีหมายูบนเก้าอี้ที่นั่งให้บริการผู้ป่วย - ร้องเรียนเรื่องการให้บริการล่าช้า - เรื่องเอาผ้าซีรุ่มมาแขวนเป็นร้วกันห้ามผ่าน	เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่	แจ้งหัวหน้างานทราบ
เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ - ชมเชย ชมว่าหมอหล่อและพูดดีมาก	ชมเชย ด้านบุคลากร	แจ้งหัวหน้างานทราบ