



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๓/๕/-

วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตนำแนวทางการจัดการของร้องเรียนและผลการดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกงหรา

ด้วยงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา จังหวัดพัทลุง ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม ได้รับการบริการตามสิทธิ และเพื่อพัฒนาระบบงานการให้บริการในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความตระหนักรับรู้อุปสรรคการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ให้ความสำคัญถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการดังกล่าว งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา ขออนุญาตนำรายงานดังกล่าวมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล พร้อมกับเอกสารดังต่อไปนี้

๑. รายงานการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๓. คู่มือ/แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกงหรา
๔. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน (คำสั่งที่ ๕๑๕/๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลกงหรา )

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

อัฐพร ชัยสงคราม  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- อ.กนก

- อ.พิศิต คุมทอง กางกร

บริหาร

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข
1. วันที่ 28 พฤศจิกายน 2560 เข้าไปขอคำปรึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายกับเจ้าหน้าที่ตึกผู้ป่วยใน แต่กลับไม่ให้คำปรึกษาใดๆ พุดจาไม่ไพเราะ ไม่สนใจเรื่องที่มาขอคำปรึกษา นั่งเล่นแต่โทรศัพท์	คุณภาพการให้บริการด้านบุคคลไม่ดี	แจ้งหัวหน้าฝ่ายรับทราบ ดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ
2. วันที่ 12 มกราคม 2561 แมวมีจำนวนเยอะเกินไป รบกวนเวลา กินข้าว กลัวว่าเด็กจะป่วยเป็นโรคหอบหืด และกลัวแมวกัด	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ด้านอาคารสถานที่	ผู้รับผิดชอบรับทราบ ดำเนินการแก้ไขโดยการจับแมวทำหมัน ล่าสุดวันที่ 23 กพ.61 รอบที่ 2 ของปีงบประมาณ 61
3. วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561 มารับรับบริการที่แพทย์แผนไทย รู้สึกประทับใจ รู้สึกว่าอาการที่ปวดหายเป็นปกติ	ชมเชยการได้รับบริการแพทย์แผนไทย	แจ้งงานแพทย์แผนไทยทราบ



อัฐพร ช่วยสงคราม  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



แนวทางการ  
ตอบกลับข้อ  
ร้องเรียน

ไม่เกิน 30 วันทำการ

จดหมาย

โทรศัพท์

face book  
Web page

website

ปิดประกาศ

สื่อสาร  
รายบุคคล

หมายเหตุ : ช่องทางการรายงานขึ้นอยู่กับข้อมูลเบื้องต้น เช่น ที่อยู่ เบอร์โทร ระดับความรุนแรงของปัญหา หรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

# ทีมที่เข้ามาพิจารณาวินิจฉัย

ผู้รับผิดชอบ

