



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพนัสนิคม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๔๖ ๐๓๓๓

ที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑ /พิเศษ

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ต.ค.๖๔-มี.ค.๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

ตามที่ โรงพยาบาลพนัสนิคม ได้จัดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือประชาชนทั่วไป รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีระเบียบปฏิบัติ เรื่องการบริหารความเสี่ยง ข้อร้องเรียน (ตุลาคม ๖๔ - มีนาคม ๖๕) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕) และขออนุมัติประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทางเว็บไซต์ www.phanathos.go.th โรงพยาบาลพนัสนิคม เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานรัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาววิลาสินี สัตยาทิตย์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ

(นายประยุทธ์ หมื่นหน้า)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปี 2565
 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 มีนาคม 2565
 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพนัสนิคม

เรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	จำนวน(ครั้ง)
1	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	2
2	มาตรฐานการรักษาของแพทย์	3
4	ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล	3
5	การบันทึกข้อมูลประวัติของผู้ป่วย	1
		9

ช่องทางร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(ครั้ง)
1	โทรศัพท์	
2	บุคคล	
3	หนังสือพิมพ์	
4	จดหมาย	1
5	แฟกซ์	
6	E-mail	4
7	อินเทอร์เน็ต	
8	บัตรสนทนา	
9	อื่นๆ	4
		9

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2565

ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง	ผลลัพธ์
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกรบริการ ในการประชาสัมพันธ์ และการพัฒนาการให้บริการที่ดี ใช้คำพูดที่สุภาพต่อผู้ที่มาใช้บริการ	กำชับเจ้าหน้าที่ เน้นเรื่องพฤติกรรมกรบริการที่ดี	ได้รับคำชมจากผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น
ข้อร้องเรียนมาตรฐานการรักษาของแพทย์ ในการวินิจฉัยโรคผิด		
ข้อร้องเรียนระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เรื่องสวดมนต์ตอนเช้า เป็นกิจกรรมที่ล้ำสมัย และทำให้การบริการเกิดความล่าช้า	งดการสวดมนต์ตอนเช้า	
ข้อร้องเรียน การบันทึกข้อมูลประวัติของผู้ป่วยผิด ผู้ป่วยได้รับวัคซีนเข็ม 3 คือ Pfizer แต่ในประวัติการรับวัคซีนในหมอพร้อม ขึ้นว่าได้รับ AstraZeneca	ประสานเวชคุยกับผู้ร้อง และแก้ไขบันทึกข้อมูลวัคซีนให้ถูกต้อง	
ข้อร้องเรียนแผนกทันตกรรม ไม่ให้บริการตามคิว และพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อไปยังผู้ป่วย เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งให้ผู้ป่วยทราบขั้นตอนในการรับบริการ ให้เข้าใจ - กำชับเจ้าหน้าที่ เน้นในเรื่องพฤติกรรมกรบริการที่ดี 	