



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๔๓๗ ๙๙๙๔ - ๙

ที่ สข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสะเดาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสะเดา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓ ครั้ง แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ประเด็นระบบบริการ ๒ ครั้ง
- ประเด็นพฤติกรรมบริการ ๑ ครั้ง

ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุภา แก้วนวน)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา

ทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ 2564 ระหว่างเดือน ตุลาคม - มีนาคม
ในรอบ 3 เดือน ที่ผ่านมามีข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่พบ/เดือน													แหล่งข้อมูล						ข้อเสนอแนะ	ค่าชื่นชม				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ตู้	IR	ศูนย์	111	ระท	ชุมชน			B/ไ	ผู้ร้อง		
1. พฤติกรรมบริการ			1										1											1.อยากให้ออมทำงานเร็วกว่านี้ (2)	1.บริการดี (1)
2. ระบบบริการ	2												2												
3. คุณภาพการดูแลรักษา													0												
4. สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย													0												
5. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม													0												
6. การสื่อสาร													0												
7. อื่น ๆ													0												
รวม (ครั้ง)													3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

สรุปประเด็นข้อร้องเรียน มีจำนวน 3 ครั้ง 2 ประเด็น กล่าวคือ

- ด้านระบบบริการ เกี่ยวกับความล่าช้าในการขึ้นตรวจของแพทย์ที่แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งนี้ครั้งแพทย์ได้ทบทวน ปรับปรุงแก้ไข โดยทบทวนระบบการลาช้อน และจะต้องการมีแพทย์อย่างน้อย 1 คนขึ้นตรวจตรงเวลา และให้แพทย์พยายามขึ้นปฏิบัติงานให้ตรงเวลามากขึ้น
- เป็นด้านพฤติกรรมบริการ ซึ่งได้รับการทบทวนโดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอก ด้วยวิธีการพูดคุย ตักเตือน และภาคทัณฑ์กับบุคคลที่ถูกร้องเรียนเป็นการส่วนบุคคลแล้ว และได้มีการประเมิน และเฝ้าระวังเพื่อป้องกันการถูกร้องเรียนซ้ำ