



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๔๓๗ ๙๙๙๔ - ๙

ที่ สข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสะเดาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

ด้วย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสะเดา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนได้รับข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสะเดา ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ขอเสนอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ
๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.sadaohospital.go.th และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางพ้อซ๊ะ หลีเส็น)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.sadaohospital.go.th หรือ สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายณัฐเกียรติ ชำนิฐระการ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผลการพิจารณา

(✓) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นางสาวยุฑามาส วันดาว)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และไกล่เกลี่ย โทร ๐๗๔-๓๗๙๙๙๔ ต่อ ๒๐๙, ๑๑๗

ที่ สข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น พบว่าในไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓ ครั้ง ๒ ประเด็น คือประเด็นระบบบริการ ๒ ครั้ง และประเด็นพฤติกรรมบริการ ๑ ครั้งซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาสั่งการให้เผยแพร่ข้อมูลต่อไป

(นางฟาอิซ๊ะ หลีเส็น)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา

กิจกรรมที่ 2 การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ 2564 ระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2563

ในรอบ 3 เดือน ที่ผ่านมา มีข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน/ ความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่พบ/เดือน													แหล่งข้อมูล						ข้อเสนอแนะ	คำชื่นชม					
	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	ระทร	ชุมชน			B/ไถ	ผู้ร้อง			
1. พฤติกรรมบริการ			1										1												1.อยากให้หมอทำงานเร็วกว่านี้ (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