



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๓/๕/

วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานดำเนินการจัดการของร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกงหรา

ด้วยงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา จังหวัดพัทลุง ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม ได้รับบริการตามสิทธิ และเพื่อพัฒนาระบบงานการให้บริการในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความตระหนัก ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ให้ความสำคัญถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา ขอรายงานผลการดำเนินงานดำเนินการจัดการของร้องเรียน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑ และ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ อันได้แก่

๑. รายงานการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

และเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการดังกล่าว งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา ขออนุญาตนำรายงานดังกล่าวมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

๐/๓

อัฐพร ช่วยสงคราม
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

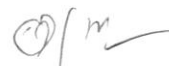
- อัญญา
นางสาว อัญญา

- นาง อัญญา
วิภากร

อัญญา

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข
1. วันที่ 28 พฤศจิกายน 2560 เข้าไปขอคำปรึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายกับเจ้าหน้าที่ที่ตึกผู้ป่วยใน แต่กลับไม่ให้คำปรึกษาใดๆ พุดจาไม่ไพเราะ ไม่สนใจเรื่องที่มาขอคำปรึกษา นั่งเล่นแต่โทรศัพท์	คุณภาพการให้บริการด้านบุคคลไม่ดี	แจ้งหัวหน้าฝ่ายรับทราบ ดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ
2. วันที่ 12 มกราคม 2561 แมวมีจำนวนเยอะเกินไป รกจนเวลากินข้าว 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