



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพานทอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๓๘๘๓ ๒๕๐๕

ที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑/(รพ.)๑๑๕๙๒

วันที่ ๒๕ ส.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง การรายงานผลเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง

ตามที่โรงพยาบาลพานทอง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบนั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๓ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ)

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ -ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ดังนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพานทอง จึงขออนุมัติดังนี้

๑. รับทราบรายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒. อนุญาตให้เผยแพร่ขั้นตอนการบริการดังกล่าวตามเอกสาร ณ จุดบริการและเผยแพร่ในเว็บไซต์โรงพยาบาลพานทอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติให้ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายภูษณะ ทองดารา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

คำสั่ง

อนุมัติ () ไม่อนุมัติ

() ให้ดำเนินการแก้ไขดังนี้.....

ลงชื่อ.....

(นายปิยะวิทย์ หมดมลทิน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง

สรุปการแก้ไข เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปของ โรงพยาบาลพหนอง
 งด เดือน เมษายน ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๔ งปประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	วันที่เกิดเหตุ	หน่วยงาน/สถานที่ที่ เกิดเหตุ	แหล่งที่มา	ชื่อเรื่องร้องเรียน และ ข้อเสนอแนะ	การแก้ไขเบื้องต้น	วันที่พบพบวน/แก้ไข
๑	18/6/2564	อุบัติเหตุฉุกเฉิน	ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ พฤติกรรมกรมการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงาน/ หัวหน้างาน เพื่อนำบุคลากรในเรื่องของพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติทราบ ๒. การที่การทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติในการให้บริการด้วย เพิ่มการสังเกต สีหน้า ท่าทางของผู้ป่วยและญาติ ที่อาจจนใจไปสู่อุปการไม่พึงพอใจในการรับบริการ	25/6/2564
๑	18/6/2564	อุบัติเหตุฉุกเฉิน	ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ พฤติกรรมกรมการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงาน/ หัวหน้างาน เพื่อนำบุคลากรในเรื่องของพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติทราบ ๒. การที่การทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติในการให้บริการด้วย เพิ่มการสังเกต สีหน้า ท่าทางของผู้ป่วยและญาติ ที่อาจจนใจไปสู่อุปการไม่พึงพอใจในการรับบริการ	25/6/2564
๓	18/6/2564	งานสิ่งแวดลอม	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ห้องน้ำไม่สะอาด	๑. ประสานทีมสิ่งแวดล้อม เพิ่มการควบคุมกำกับเรื่องการทำความสะอาดห้องน้ำ และหมั่นตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆในห้องน้ำ	228/6/2564