



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ที่ นธ ๐๐๓๓.๗.๐๑๑/๐๒๘ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

ตามที่ศูนย์คุณภาพได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ ตู้รับความคิดเห็นตามจุดให้บริการของโรงพยาบาลห้วยพลู ทางไปรษณีย์ และทางโทรศัพท์ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ โดยได้รับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จำนวน ๖ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง และระบบบริการ ๒ เรื่องพร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อนง

(น.ส.พจนารถ โตประศรี)

เภสัชกรชำนาญการ

งานศูนย์คุณภาพ

กาน

(นายกิตติ วงศ์ปทุมทิพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

## สรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนครั้ง
พฤติกรรมการบริการ	๔
ระบบบริการ	๒
คุณภาพบริการ	-
โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม	-
ด้านจริยธรรม	-
การจัดซื้อ จัดจ้าง	-
อื่น ๆ	-
รวม	๖

รายงานผลการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วันเดือนปี	เรื่องร้องเรียน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	สรุปผลการดำเนินการ
๘ ต.ค. ๖๔	พฤติกรรมบริการงานรังสีฯ		✓	แจ้งหน่วยงานรับทราบและปรับปรุง
๔ พ.ย. ๖๔	พฤติกรรมบริการงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน		✓	แจ้งหน่วยงานรับทราบและชี้แจงขั้นตอนการรักษาให้ญาติเข้าใจ
๙ มี.ค. ๖๕	ระบบรับฝากของให้ผู้ป่วยโควิด		✓	วางแนวทางการรับฝากของ และแจ้งหน่วยงานรับทราบ
๙ เม.ย. ๖๕	พฤติกรรมบริการงานผู้ป่วยนอก		✓	แจ้งหน่วยงานรับทราบและตักเตือนเจ้าหน้าที่
๓ มิ.ย. ๖๕	ปรากฏข่าวทางลบในสื่อโซเชียล		✓	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและตักเตือนเจ้าหน้าที่
๒๗ มิ.ย. ๖๕	การจ่ายค่าบริการที่เบิกไม่ได้ในงานทันตกรรม		✓	ชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ป่วยเข้าใจ