



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ที่ นฐ ๐๐๓๓.๗.๐๑๑/๐๑๒

วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

ตามที่ศูนย์คุณภาพได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ ผู้รับความคิดเห็นตามจุดให้บริการของโรงพยาบาลห้วยพลู ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ และสื่อสังคมออนไลน์ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน โดยได้รับคำชื่นชมด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จำนวน ๑๕ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๗ เรื่อง ระบบบริการ ๗ เรื่อง และ สิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.ฐิติมา สิงห์เรือง)

นักกายภาพบำบัดชำนาญการ

งานศูนย์คุณภาพ

ทราบ


(นายฉัตร วิงศ์พุมทิพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

สรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ - มี.ค. ๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๓
ระบบบริการ	๕
คุณภาพบริการ	๐
โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม	๐
ด้านจริยธรรม	๐
การจัดซื้อจัดจ้าง	๐
อื่น ๆ	๓
รวม	๑๐

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ - มี.ค. ๖๗)

วันเดือนปี	เรื่องร้องเรียน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	สรุปผลการดำเนินการ
๘ ต.ค. ๖๖	ขึ้นชมบริการห้องฉุกเฉิน		✓	แจ้งหน่วยงานทราบ
๒๙ ต.ค. ๖๖	ไม่ได้รับยาโรคเรื้อรังเนื่องจากสื่อสารไม่เข้าใจ		✓	หน่วยงานชี้แจงขั้นตอนปฏิบัติให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ
๑๕ ต.ค. ๖๖	ไม่ได้รับบริการกับทันตแพทย์คนที่ต้องการ		✓	หน่วยงานชี้แจงระบบนัดและขั้นตอนปฏิบัติให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ
๗ พ.ย. ๖๖	พฤติกรรมบริการ		✓	ทีมใกล้เคียงชี้แจงขั้นตอนปฏิบัตินอกเวลาราชการให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ
๗ พ.ย. ๖๖	รอรับบริการนาน		✓	ทีมใกล้เคียงชี้แจงขั้นตอนปฏิบัตินอกเวลาราชการให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ
๑๒ ธ.ค. ๖๖	รอรับบริการนาน		✓	แจ้งหน่วยงานรับทราบและหาแนวทางปฏิบัติเพื่อลดระยะเวลารอคอย
๑๒ ธ.ค. ๖๖	ขึ้นชมแพทย์ให้คำแนะนำดี		✓	แจ้งหน่วยงานทราบ
๑๒ ธ.ค. ๖๖	ขึ้นชมสถานที่มีความสะอาด		✓	แจ้งหน่วยงานทราบ
๒๒ ม.ค. ๖๗	พฤติกรรมบริการ		✓	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและดักเตือน
๒๗ ก.พ. ๖๗	พฤติกรรมบริการ		✓	แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและดักเตือน