บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐ ๗๓๔๘ ๙๐๗๐ ต่อ ๑๑๕,๑๑๖
ที่ ปน ๐๐๓๓.๓/๓๕๖๖ **วันที่** ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ตามที่โรงพยาบาลทุ่งยางแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี ได้เปิดโอกาสและช่องทางให้กับประชาชน/ผู้รับบริการ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียกการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ นั้นเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี จึงขอรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ผลปรากฏว่ามีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและการให้บริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง สามารถแก้ไขได้ภายในกำหนด ๑๕ วัน จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง โดยร้องเรียนระบบบริการที่ต้องรอนาน ช้า จำนวน ๖ ครั้ง เรื่องคิวทันตกรรม จำนวน ๓ ครั้ง รสชาติอาหาร ๑ ครั้ง และความสะอาดห้องน้ำหอผู้ป่วย ๑ ครั้ง พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมูฮำมัด สะแม)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ทราบ

(นายอรัญ รอกา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

เดือน / ช่องทาง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	กพ.	มีค.	เม.ย.	พ.ค.	มิย.	กค.	สค.	กย.
โซเชียล	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ผ่าน จนท.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ระบบข้อร้องเรียน	0	0	0	2	0	3	0	0	1	0	4	1
ข้อเสนอแนะ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
แก้ไข/จัดการ	1	0	0	2	0	3	0	0	1	0	4	0

ณ 30/09/2023

สรุปการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

ลำดับที่	ว/ด/ป	เนื้อหา	เรื่อง/ประเด็น	หน่วยที่ถูกร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	การแก้ไข	ผลการแก้ไข
1		การเข้าเยี่ยมไม่เป็นไปตามกฎ บอกทีละ 1 คน แต่เตียงข้าง คนเยี่ยม 2-3 คน	ระบบบริการ	IPD	FB	เข้าหัวหน้าฝ่ายการจัดการ 1. ประกาศลายลักณ์อักษรที่ชัดเจน 2. ติดประกาศให้ทั่ว รพ. และทางสื่ออิเลคทรอนิก	ไม่มีข้อร้องเรียน
2		ผู้รับบริการรอรับบริการนาน ช้า	ระบบบริการ	องค์กรแพทย์ พยาบาล OPD ,ER ,LAB, ห้องยา	ระบบข้อร้องเรียน	เข้าวาระและวางระบบในการประชุม FA	ยังไม่มีข้อร้องเรียน
3		ไม่มีคิวทำฟัน คิวเต็ม	ระบบบริการ	ทันตกรรท	ระบบข้อร้องเรียน	จัดระบบคิวออนไลน์เพิ่ม	ยังไม่มีข้อร้องเรียน
4		ห้องน้ำไม่สะอาด	สิ่งแวดล้อท	ENV	ระบบข้อร้องเรียน	ทำความสะอาดให้สะอาด และได้วางงบประมาณปรับปรุงห้องน้ำ	ยังไม่มีข้อร้องเรียน
5		รสชาติอาหาร	การบริการ	โภชนาการ	การบริหาร	ปรับปรุงรสชาติอาหารให้เป็นอาหารรสชาติกลาง ถูกหลักโภชนาการและถูกปาก	ยังไม่มีข้อร้องเรียน