



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๗๓๔๘ ๙๐๗๐ ต่อ ๑๑๕

ที่ ปน ๐๐๓๒.๓/๒๔๕๕

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ตามที่โรงพยาบาลทุ่งยางแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี ได้เปิดโอกาสและช่องทางให้กับประชาชน/ผู้รับบริการ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี จึงขอรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผลปรากฏว่ามีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและการให้บริการ จำนวน ๘ เรื่อง สามารถแก้ไขได้ภายในกำหนด ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ พร้อมทั้งได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมุฮัมมัด สะแม)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ทราบ

(นายอรัญ รอกา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

สรุปผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 64

จำนวนข้อมูลทั้งหมด.....7.....เรื่อง

	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	รวม
ข้อร้องเรียน	2	1	-	4	-	1	-	-	-	-	-	-	8
ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
การแก้ไข													
• ได้	2	1		4									7
• ไม่ได้						1							1
รวม	2	1	-	4	-	1	-	-	-	-	-	-	8

ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 4 ด้าน

ว/ต/ป	ด้าน/เรื่อง	จำนวนเรื่อง	ระดับความ เสี่ยง	ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงาน/แก้ไข
ต.ค 63	☩ ด้านบริหารจัดการ - รอรับยานาน จนท.ไม่อยู่ - บริการล่าช้า	1	1	ข้อร้องเรียน	-ได้เพิ่มอัตรากำลัง เภสัช 1 ท่าน
พ.ย 63		1	1	ข้อร้องเรียน	-จัดรูปแบบการจ่ายยา ARIให้ดีขึ้นโดย 4
พ.ย 63	-รอรับยานาน	1	1	ข้อร้องเรียน	- ตะกร้าให้ลงไปจ่ายยา กำหนดผู้ปฏิบัติในการ จ่ายยา ARI โดยเฉพาะ
ม.ค 64	-รอรับยาคลินิก ARI นาน	2	1	ข้อร้องเรียน	
มี.ค.64	สุนัขคาบเสื้อผู้ป่วยที่ตากที่ระเบียง 2 ครั้ง	1	1	ข้อร้องเรียน	-เรื่องสุนัขยังไม่ได้รับ การแก้ไข ปัจจุบันยังมี อีก
	☩ ด้านการรักษา				
มค.64	☩ ด้านพฤติกรรมบริการ - แพทย์มาตรวจซ้ำใน วันหยุดราชการ (เสาร์-อาทิตย์) -ผู้รับบริการไม่พึงใจกับการสื่อสาร ของแพทย์	1	1	ข้อร้องเรียน	-ได้มีการบริหารเวลา ในการตรวจผู้ป่วยใน วันหยุด
		1	1	ข้อร้องเรียน	-การแก้ไขเบื้องต้น โทรประสานมารดา และผู้ป่วย- Plan ติดตามเยี่ยมบ้านถ้า อาการไม่ดีขึ้น
	☩ สิ่งแวดล้อม/เครื่องมือ				
	รวม	8			

แก้ไขได้ภายใน 15 วัน.....7.....เรื่อง คิดเป็น.....87.50..... %