



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพะโต๊ะ อำเภอยะไข่ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐ โทร ๐๗๗-๕๓๔๐๔๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบและดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ตามคำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและลดปัญหาการฟ้องร้อง และรับผิดชอบข้อร้องเรียนทั้งระบบในโรงพยาบาล

ในการนี้ ขอรายงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓ เรื่อง ทางคณะกรรมการข้อร้องเรียนได้ประกาศให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อแก้ไข จำนวน ๒ เรื่อง และแจ้งแบบสำรวจความพึงพอใจโดยใช้ Qr-Cord โดยติดไว้ที่เปิดเผยเพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจรรุวรรณ พุ่มวิเศษ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คณะกรรมการ

ทตม.

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ



ประกาศ โรงพยาบาลพะโต๊ะ  
เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

ตามที่โรงพยาบาลพะโต๊ะ ได้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔ พบว่า มีข้อร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง คือ

๑. จุดคัดกรอง มีพฤติกรรมการบริการ ไม่สุภาพเหมาะสม โดยไม่ยอมให้ผู้ป่วยที่มีอาการไอเล็กน้อย ขึ้นไปตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก

๒. ระบบบริการผู้ป่วยนอก คลินิกไข้หวัด มีความล่าช้า เช่นการรอเจาะเลือด การรอรับยานาน โรงพยาบาลพะโต๊ะได้มีการตรวจสอบข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังนี้คือ ประชุม คณะกรรมการบริหาร และปรึกษาหารือร่วมกับองค์กรแพทย์ องค์กรพยาบาล หน่วยงานเภสัชกรรม หน่วยงานชันสูตร(ห้องแลป) เพื่อพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกคลินิกไข้หวัด ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผู้ป่วยที่มีนัดเจาะเลือด ท่านสามารถรอเจาะเลือดได้ที่คลินิกไข้หวัด ส่วนบริการอื่นๆจะได้รับการตรวจตามคิวและความเร่งด่วนของอาการผู้ป่วย

และเนื่องด้วยช่วงเวลาดังกล่าวนี เป็นช่วงระบาดของโรค โควิด-๑๙ โรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องแยกผู้ป่วยที่มีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หรือไม่ได้กลิ่น หรือมาจากกลุ่มจังหวัดเสี่ยง ขอให้แยกตรวจในคลินิกไข้หวัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและป้องกันการระบาดของโรคโควิด-๑๙ ในกลุ่มผู้รับบริการ โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีจุดคัดกรองแยกโรคและซักประวัติเสี่ยงอย่างละเอียด ดังนั้นอาจทำให้เกิดความล่าช้าได้ ทางโรงพยาบาลขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

หากท่านยังมีข้อไม่พึงพอใจดังกล่าว สามารถแจ้งได้ที่หัวหน้าพยาบาลหรือสามารถเขียนในใบข้อร้องเรียนหยอดตู้รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล หรือสแกน QR CODE และแสดงความคิดเห็นได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ



ประกาศ โรงพยาบาลพะโต๊ะ  
เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

---

ตามที่โรงพยาบาลพะโต๊ะ ได้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน

หากท่านมีข้อไม่พึงพอใจในการรับบริการ หรือมีข้อเสนอแนะ สามารถแจ้งได้ที่หัวหน้าพยาบาลหรือสามารถเขียนใบข้อร้องเรียนหยอดตู้รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

สรุปข้อร้องเรียน รายเดือน แยกตามหน่วยงาน  
เดือน ตุลาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564  
โรงพยาบาลพะโต๊ะ

ที่	วันที่	จำนวนเรื่อง	รายละเอียด	ผู้จากหน่วยงาน	ประเภท (ด้าน)										รวม (ครั้ง)	แนวทางแก้ไข
					สิ่งแวดล้อม		พฤติกรรมฯ		ระบบบริการ							
					คำชม	คำติ	แนะนำ	คำชม	คำติ	แนะนำ	คำชม	คำติ	แนะนำ	คำชม	คำติ	อื่นๆ
เดือน ตุลาคม 2563																
			ไม่มีข้อร้องเรียน													
เดือน พฤศจิกายน 2563																
			ไม่มีข้อร้องเรียน													
เดือน ธันวาคม 2563																
			ไม่มีข้อร้องเรียน													
เดือน มกราคม 2564																
1	11/2564	1	1. จัดตั้งศูนย์ มีพฤติกรรมการบริการไม่สุภาพเหมาะสม โดยไม่ยอมให้ผู้ป่วยที่มีอาการไอเล็กน้อยขึ้นเปิดตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก	การไหลลง Facebook							1				2	ประชุมคณะกรรมการบริการ โรงพยาบาลหรือองค์กรแพทย์ องค์กรพยาบาล เภสัชกรหน่วยงานขึ้นสูตรเพื่อแลกเปลี่ยนเพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ป่วยที่มีบัตรเจาะเลือดสามารถนัดเจาะเลือดได้ตลอดเวลา ใช้บัตร ส่วนบริการอื่นๆ จะได้รับการตรวจตามคิวหรืออาการเร่งด่วน และเมื่อผู้ป่วยมีอาการ Covid-19 ทางโรงพยาบาลจึงมีความจำเป็นต้องแยกผู้ป่วยมีอาการ Covid-19 เจ็บคอ มีน้ำมูก หรือมีอาการเดินทางในพื้นที่เสี่ยงขอให้แยกตรวจคลินิกไข้หวัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและป้องกันการระบาดของ Covid-19
2	20/2/2564	1	2. ระบบบริการผู้ป่วยนอก คลินิกไข้หวัด มีความล่าช้าเช่นการเจาะเลือด การรอรับยานาน	แบบสำรวจความพึงพอใจ Or-cord								1			1	
เดือน กุมภาพันธ์ 2564																

(นายเชาวะนนท์ นนททอง)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

  
(นางสาวกรรณ พันธ์เทศ)  
หัวหน้าพยาบาล



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพะโต๊ะ อำเภopheโต๊ะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐ โทร ๐๗๗-๕๓๕๐๔๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบและดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ตามคำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและลดปัญหาการฟ้องร้อง และรับผิดชอบข้อร้องเรียนทั้งระบบในโรงพยาบาล

ในการนี้ ขอแจ้งเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ไม่มีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุญช่วย น้อยสอน)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

คณะกรรมการ

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

สรุปข้อร้องเรียน รายเดือน แยกตามหน่วยงาน(ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)

โรงพยาบาลพะโต๊ะ

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓- กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ที่	วันที่	จำนวนเรื่อง	รายละเอียด	ช่องทางการร้องเรียน	ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	รวม	แนวทางการแก้ไข
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓							
				ไม่มีข้อร้องเรียน			
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓							
				ไม่มีข้อร้องเรียน			
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓							
				ไม่มีข้อร้องเรียน			
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔							
				ไม่มีข้อร้องเรียน			
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔							
				ไม่มีข้อร้องเรียน			
สรุปรอบที่ ๑ ข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียน							

ลงชื่อ

ผู้รายงาน

ลงชื่อ

(นางสาวบุญช่วย น้อยสอน)

(นายเชาวะนนท์ นนททอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

นายแพทย์ ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

คณะกรรมการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพะโต๊ะ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร

ตามประกาศโรงพยาบาลพะโต๊ะ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลพะโต๊ะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงานโรงพยาบาลพะโต๊ะ	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพะโต๊ะ</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๕ มีนาคม ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>หมายเหตุ.....</p> <p>.....</p>	
<p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b></p> <p>บุญช่วย น้อยสอน</p> <p>(นางสาวบุญช่วย น้อยสอน)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p> <p>เชาวะนนท์ นนท์ทอง</p> <p>(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)</p> <p>นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ</p> <p>วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b></p> <p>ณัฐ เนียมเจริญ</p> <p>(นายณัฐ เนียมเจริญ)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	