



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพะโต๊ะ อำเภopheโต๊ะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐ โทร ๐๗๗-๕๓๕๐๕๖ ต่อ ๑๐๒

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/๙๗๒๙

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

### เรื่องเดิม

โรงพยาบาลพะโต๊ะได้ รับนโยบายจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ในรอบการประเมิน ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน นั้น

### ข้อพิจารณา

คณะกรรมการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพะโต๊ะ ขอเรียนว่าได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายรอบ รอบที่ ๑-๒ (ตุลาคม๒๕๖๓- กรกฎาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ภาพรวมของโรงพยาบาลพะโต๊ะ เรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่า รอบ ๑-๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบได้โปรดดำเนินการ ดังนี้

๑. ลงนามในรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบที่ ๑-๒(ตุลาคม๒๕๖๓- กรกฎาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๒. ลงนามในรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน รอบที่ ๑-๒(ตุลาคม๒๕๖๓- กรกฎาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๓. อนุญาตให้เผยแพร่ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน รอบที่ ๑-๒(ตุลาคม๒๕๖๓- กรกฎาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางสาวบุญช่วย น้อยสอน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพะโต๊ะ อำเภอยะไข่ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐ โทร ๐๗๗-๕๓๕๐๔๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบและดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ตามคำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและลดปัญหาการฟ้องร้อง และรับผิดชอบข้อร้องเรียนทั้งระบบในโรงพยาบาล

ในการนี้ ขอแจ้งเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๔ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กรกฎาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๖ เรื่อง แก้ไขดำเนินการแล้วทั้งหมด โดยปิดประกาศให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุญช่วย น้อยสอน)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

คณะกรรมการ

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

สรุปข้อร้องเรียน รายเดือน แยกตามหน่วยงาน  
เดือน ตุลาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564

โรงพยาบาลพะโต๊ะ

โรงพยาบาลพะโต๊ะ																
จำนวน เรื่อง	รายละเอียด	ผู้จาก หน่วยงาน	ประเภท (ด้าน)												แนวทางแก้ไข	
			สิ่งแวดล้อม			พฤติกรรมฯ			ระบบบริการ			รวม (ครั้ง)				
			คำชม	คำติ	แนะนำ	คำชม	คำติ	แนะนำ	คำชม	คำติ	แนะนำ	คำชม	คำติ	แนะนำ		อื่น ๆ
63																
	ไม่มีข้อร้องเรียน															
น 2563																
	ไม่มีข้อร้องเรียน															
563																
	ไม่มีข้อร้องเรียน															
564																
1	1.จุดคัดกรอง มีพฤติกรรมบริการไม่สุภาพเหมาะสม โดยไม่ยอมให้ผู้ป่วยที่มีอาการไอเล็กน้อยขึ้นไปตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก	การโพสต์ลง Facebook					1			1			2			ประชุมคณะกรรมการบริการ บริการหาหรือองค์กรแพทย์ องค์กรพยาบาล เกสเซอร์รณหน่วยงานขึ้นสูตร(ห้องแลป)เพื่อพัฒนาระบบบริการใหม่ ความรวดเร็วขึ้น ผู้ป่วยที่มีนัดเจาะเลือดสามารถนัดเจาะเลือดได้ที่คลินิกใช้หัด ส่วนบริการอื่นๆจะได้รับการตรวจตามคิวหรืออาการเร่งด่วน และเนื่องด้วยสถานการณ์ Covid-19 ทางโรงพยาบาลจึงมีความจำเป็นต้องแยกผู้ป่วยมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หรือมีการเดินทางในพื้นที่เสี่ยง ขอให้แยกตรวจคลินิกใช้หัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและป้องกันการระบาดของ covid-19
1	2. ระบบบริการผู้ป่วยนอก คลินิกใช้หัด มีความล่าช้าเช่นการรอเจาะเลือด การรอรับยานาน	แบบสำรวจความพึงพอใจ Qr-cord								1			1			
2564																

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

(นางสาวจรรยาพร พุ่มวิเศษ)  
หัวหน้าพยาบาล

สรุปข้อร้องเรียน รายเดือน แยกตามหน่วยงาน(ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)

โรงพยาบาลพะโต๊ะ

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓- กรกฎาคม ๒๕๖๔

ที่	วันที่	จำนวนเรื่อง	รายละเอียด	ช่องทางการร้องเรียน	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	รวม	แนวทางการแก้ไข
-----	--------	-------------	------------	---------------------	-------------------------------	-----	----------------

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

			ไม่มีข้อร้องเรียน				
--	--	--	-------------------	--	--	--	--

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

			ไม่มีข้อร้องเรียน				
--	--	--	-------------------	--	--	--	--

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

			ไม่มีข้อร้องเรียน				
--	--	--	-------------------	--	--	--	--

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

			ไม่มีข้อร้องเรียน				
--	--	--	-------------------	--	--	--	--

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

			ไม่มีข้อร้องเรียน				
--	--	--	-------------------	--	--	--	--

สรุป ข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด ๖ เรื่อง ในไตรมาส ๑-๒ ส่วนไตรมาส ๓-๔ ไม่มีข้อร้องเรียน

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสาวบุญช่วย นัยสอน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

คณะกรรมการ

ลงชื่อ



(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 หน่วยงานชั้นสูตร(ห้องแลป) เพื่อพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกคลินิกไข้หวัด ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผู้ป่วยที่มีนัดเจาะเลือด ท่านสามารถรอเจาะเลือดได้ที่คลินิกไข้หวัด ส่วนบริการอื่นๆจะได้รับการ ตรวจตามคิวและความเร่งด่วนของอาการผู้ป่วย

และเนื่องด้วยช่วงเวลาดังกล่าวนี้ เป็นช่วงระบาดของโรค โควิด-๑๙ โรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องแยกผู้ป่วยที่มีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หรือไม่ได้กลิ่น หรือมาจากกลุ่มจังหวัดเสี่ยง ขอให้แยกตรวจ ในคลินิกไข้หวัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและป้องกันการระบาดของโรคโควิด-๑๙ ในกลุ่ม ผู้รับบริการ โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีจุดคัดกรองแยกโรคและซักประวัติเสี่ยงอย่างละเอียด ดังนั้นอาจทำให้เกิดความล่าช้าได้ ทางโรงพยาบาลขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

หากท่านยังมีข้อไม่พึงพอใจดังกล่าว สามารถแจ้งได้ที่หัวหน้าพยาบาลหรือสามารถเขียนในใบ ข้อร้องเรียนหยอดตู้รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล หรือสแกน QR CODE และแสดงความคิดเห็นได้ ทุกวัน 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 สามารถแจ้งได้ที่หัวหน้าพยาบาลหรือ  
สามารถเขียนใบข้อร้องเรียนหยอดตู้รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพะโต๊ะ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร

ตามประกาศโรงพยาบาลพะโต๊ะ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลพะโต๊ะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงานโรงพยาบาลพะโต๊ะ

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพะโต๊ะ

วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

บุญช่วย นัยสอน

(นางสาวบุญช่วย นัยสอน)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

เชาวะนนท์ นนท์ทอง

(นายเชาวะนนท์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ณัฐ เนียมเจริญ

(นายณัฐ เนียมเจริญ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔