บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสามร้อยยอด กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๒ ๖๘๘๕๕๘
ที่ ปข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบที่ ๑
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

ตามที่ งานคุณภาพบริการและกลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้รวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นด้านการให้บริการและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ พร้อมแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข นั้น

งานคุณภาพบริการและกลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นด้านการให้บริการและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป/การให้บริการ จำนวน ๔ เรื่อง
๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

ทั้งนี้ ขออนุญาตนำผลสรุปการดำเนินงานข้อร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสามร้อยยอดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายภพ วงศ์ประสาร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต

(นางสาววศินี วีระไวทยะ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
รอบที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

จำนวนเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน(เรื่อง)		ดำเนินการแก้ไขแล้ว(เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ(เรื่อง)	
	เรื่องทั่วไป/การให้บริการ	เรื่องการทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป/การให้บริการ	เรื่องการทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป/การให้บริการ	เรื่องการทุจริตฯ	เรื่องทั่วไป/การให้บริการ	เรื่องการทุจริตฯ
ต.ค.๖๓	๒	๐	๑	-	๑	-	-	-
พ.ย.๖๓	๐	๐	-	-	-	-	-	-
ธ.ค.๖๓	๑	๐	๑	-	-	-	-	-
ม.ค.๖๔	๑	๐	๑	-	-	-	-	-
ก.พ.๖๔	๐	๐	-	-	-	-	-	-

รายงานสรุปการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น(ด้านบริการ)
เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น	ระบบที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไข
<u>ห้องยา</u> -ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น (ต.ค.๖๓)	ระบบซ่อมบำรุง	-เนื่องจากมีผู้ใช้ห้องน้ำจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดต้องทำความสะอาดจุดบริการอื่นๆ อาจทำให้ห้องน้ำไม่สะอาดและมีกลิ่นเหม็น	-กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมาตรวจสอบและทำความสะอาดทุกชั่วโมง -ใช้น้ำยาEMในการทำความสะอาดและกำจัดกลิ่น
<u>ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน</u> -รอทำแผลนานมาก ให้บริการช้า ,เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ (ธ.ค.๖๓)	ระบบบริการ, พฤติกรรมบริการ	-เนื่องจากบางวันมีผู้ป่วยมารับบริการมากทั้งผู้ป่วยที่มาทำแผลฉีดยา บางครั้งมีผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องให้การรักษาด่วนทำให้ผู้ป่วยที่มาทำแผลต้องรอ	-กรณีที่มีผู้ป่วยมาก จะจัดให้มีพยาบาลจากจุดอื่นมาช่วยเพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น -กำชับเจ้าหน้าที่ในเรื่องการพูดจากับผู้รับบริการ
<u>คลินิกNCD</u> -สถานที่คับแคบ , แอร์ไม่เย็น (ม.ค.๖๔)	ระบบโครงสร้าง, ระบบซ่อมบำรุง	-เนื่องจากโรงพยาบาลมีพื้นที่จำกัดทั้งภายในอาคารและพื้นที่โดยรอบ -เนื่องจากเครื่องปรับอากาศมีสภาพการใช้งานนาน และไม่เพียงพอ	-จัดทำแผนของบลงทุนสร้างอาคารใหม่เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการ -เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอกับขนาดพื้นที่ และผู้รับบริการ
<u>แผนกผู้ป่วยนอก</u> -ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ -ห้องน้ำไม่เพียงพอ (ต.ค.๖๓)	ระบบบริการ	-เนื่องจากโรงพยาบาลมีพื้นที่จำกัดทั้งภายในอาคารและพื้นที่โดยรอบ	-จัดทำแผนของบลงทุนสร้างอาคารใหม่เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการ -กำหนดช่วงเวลาให้กับผู้มารับบริการ

รายงานสรุปการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น(ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น	ระบบที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไข
ไม่มี			