



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โทร ๐ ๗๔๓๘ ๖๖๔๖

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๑/พิเศษ

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพ.ควนเนียง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยคณะกรรมการฯได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเรื่องชมเชย จากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป จากทุกช่องทางที่โรงพยาบาลควนเนียงจัดทำไว้ โดยงานประกันสุขภาพซึ่งเป็นเลขาคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลควนเนียง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังเอกสารแนบ

ในการนี้ งานหลักประกันสุขภาพ จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อโปรดพิจารณา

๑. เพื่อโปรดทราบ

๒. เพื่ออนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.knhospital.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(น.ส.ลัดดาวรรณ นวลสงค์)

เลขาคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.knhospital.go.th หรือสื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ผลการพิจารณา

(..✓...) อนุมัติ

(.....) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายพิสิฐ ยงยุทธ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลควนเนียง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

๑. ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๔ เรื่อง

๑.๑ ด้านการบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
พฤติกรรมบริการ	๑
การเข้าถึงบริการ	๒
มาตรฐานการรักษา	๑
สิทธิผู้ป่วย	๐

๑.๒ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จำนวน ๐ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)

๒. ข้อชมเชย จำนวน ๐ เรื่อง

ทั้งนี้ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุกเรื่องได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอ ข้อชมเชย

ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐
ทางโทรศัพท์	๐
สื่อ Social,facebook,QR Code	๑
ผู้รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล	๒
จากการประชุมร่วมกับชุมชน อสม. และส่วนราชการต่างๆ	๐
ร้องผ่านกระทรวงสาธารณสุข	๑

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น ๔ เรื่อง
๒. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการ มาตรฐานการรักษา และพฤติกรรมบริการ
๓. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อชมเชย จำนวน ๐ เรื่อง

แนวทางการดำเนินการแก้ไข

๑. สรุปรเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และนำเสนอในการประชุม คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบบริการที่ต้องพัฒนาให้ผู้รับบริการ สะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจ
๒. แจ้งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การพูดจา กริยา สีนัยท่าทาง และการบริการที่รวดเร็ว ได้มาตรฐาน
๓. พัฒนาการให้ข้อมูล การสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีการแจ้งถึงระยะเวลาการรอคอย แนวทางการให้บริการ หรือหากมีกรณีที่ต้องให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน
๔. โรงพยาบาลมีการปรับระบบบริการผู้ป่วยนอก ระบบการให้คิว โดยแสดงจอให้เห็นคิวการรับบริการที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสแก่ผู้รับบริการ ลดความกังวลในการรอคอย และมีความโปร่งใสในการรับบริการตามคิว
๕. การตอบกลับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากใบร้องเรียนบางส่วนไม่มีการระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อหรือตอบกลับข้อมูลเพิ่มเติมได้ แต่จะใช้การประกาศถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาล

แนวทางการแก้ไข

๑. ปรับปรุงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยระบุให้มีการเขียน ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมและสามารถตอบกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนได้
๒. มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะ ผ่านรูปแบบ QR Code ที่ผู้รับบริการสามารถสแกน และร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงช่องทาง Social เว็บไซต์โรงพยาบาล



(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน