การจัดการข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔)

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน

เดือน พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้อง		ผลการดำเนินการ		
	เรื่องทั่วไป	เรื่องการทุจริต	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	อยู่ระว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการแก้ไข
ตุลาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	๑	-	๑	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	๑	-	๑	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	๑	-	๑	-	-
มีนาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-

สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๑	พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ความไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล	จากการทบทวนและการพูดคุยกับผู้ร้องเรียน ทำให้ทราบถึงการเข้าใจผิดเกี่ยวกับประเด็นสิทธิการรับบริการของผู้ป่วย หลังจากการชี้แจงทำให้ผู้ป่วยรับทราบและพอใจเกี่ยวกับประเด็นที่ตนเองร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารข้อมูลค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการ ณ งานการเงิน ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการไม่มีข้อสงสัยและเกิดการร้องเรียน
๒	มกราคม ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับญาติผู้ป่วย พบว่า มีความเข้าใจที่ครบถ้วนเกี่ยวผล์การจัดบริการที่เกิดขึ้น จึงมีการชี้แจงให้กับญาติผู้ป่วย และทำหนังสือชี้แจงเกี่ยวกับประเด็นข้อสงสัยและข้อคำถามของญาติ จากข้อร้องเรียนนี้ ได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล และสื่อสารไปสู่ทุกกลุ่มงานเพื่อให้ปฏิบัติตามไปแนวทางเดียวกัน

ลำดับ	ประเด็นของการร้องเรียน	ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๓	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ การได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	จากการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน และการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ พบว่า การไม่ได้รับความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยและญาติต้องมาร้องเรียน จึงมีการนัดผู้ป่วยและญาติรับฟังข้อชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ป่วยและญาติ ทำให้เกิดความเข้าใจและพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน จากข้อร้องเรียนนี้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบของการสื่อสารแก่ผู้ป่วยและญาติ ที่ต้องมีการแจ้งและบันทึกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารภูมิภาค
โรงพยาบาลตะโหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคโรงพยาบาลตะโหมด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลตะโหมด วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : EB ๑๑ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียด (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน - พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข - รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ - Link ภายนอก : www.tamothospital.com หมายเหตุ : -
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล (นางวันดี ชนะสิทธิ์) ตำแหน่งนักจัดการทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้อนุมัติรับรอง (นายวิชัย สว่างวัน) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหมด วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นายจิตตเวช เกตุชู) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔