

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่พริก
รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2567

เดือน 1 ตุลาคม 2566 – 28 สิงหาคม 2567

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ข้อร้องเรียนการให้บริการ		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่น ๆ
ตค 2566	0	0	0	0
พย 2566	0	0	0	0
ธค 2566	0	0	0	0
มค 2567	0	0	0	0
กพ 2567	0	0	0	0
มีค 2567	0	0	0	0
เมย 2567	0	0	0	0
พค 2567	1	0	0	1
มิย 2567	1	1	0	0
กค 2567	0	0	0	0
สค 2567	1	0	1	0
รวม	3	1	1	1

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 ราย
2. ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 1 ราย
3. ข้อร้องเรียนอื่น ๆ จำนวน 1 ราย

การแก้ไขปัญหา

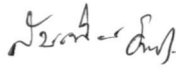
ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกประเด็นการร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ)

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

สรุปข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โรงพยาบาลแม่พริก เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
๑. พฤติกรรมการให้บริการ	ไม่มี	ไม่มี
๒. ระบบบริการ	ไม่มี	ไม่มี
๓. อื่น ๆ	งานจัดเก็บรายได้	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจจากได้รับหนังสือทวงหนี้ ค่าใบรับรองแพทย์ จำนวน ๕๐ บาท ทีม Care D Plus ได้ประสานติดต่อชี้แจง ผู้รับบริการ ถึงระบบการทวงหนี้ของ รพ ผู้รับบริการและญาติรับทราบระบบการทำงาน และได้จ่ายหนี้ค่างชำระแล้ว หลังจากได้พูดคุย ทำความเข้าใจไม่ติดใจ แนวทางแก้ไขต่อไปคือ ต้องมีการตกลงบริการ ผู้ป่วยที่ค่างชำระต้อง รับทราบสภาพหนี้ และเซ็นรับทราบหากยังไม่ สามารถชำระหนี้ได้ ตามระเบียบของทางราชการ และหากไม่มาชำระตามระยะเวลาที่กำหนด ทาง หน่วยงานสามารถส่งหนังสือทวงหนี้ได้

ลงชื่อ  ผู้รายงาน

(นางสาวสมเพียร อ้ายปง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โรงพยาบาลแม่พริก เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
๑. พฤติกรรมการให้บริการ	ผู้ป่วยนอก	ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริการด้านหน้า ปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการ ตามแนวทาง Care D Plus ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใช้กริยาท่าทางที่เหมาะสม ใช้คำพูดที่สุภาพ มีทางเสียง ข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ทบหนวนการให้บริการ การใช้คำพูด การเลียงอารมณ์รุนแรง เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงตัว ไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่ม
๒. ระบบบริการ	ไม่มี	ไม่มี
๓. อื่น ๆ	ไม่มี	ไม่มี

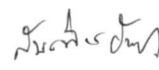
ลงชื่อ สมเพียร อ้ายปง ผู้รายงาน

(นางสาวสมเพียร อ้ายปง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โรงพยาบาลแม่พริก เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
๑. พฤติกรรมการให้บริการ	ไม่มี	ไม่มี
๒. ระบบบริการ	ผู้ป่วยนอก จุดให้บริการทางเดินหายใจ	ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น บริการด้านหน้า ปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการ ทบทวน ขั้นตอนการให้บริการ การให้การรักษามาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงให้บริการด้วยความเต็มใจ รวมถึงการใช้คำพูดมีหางเสียง การเสียงอารมณ์รุนแรง
๓. อื่น ๆ	ไม่มี	ไม่มี

ลงชื่อ  ผู้รายงาน

(นางสาวสมเพียร อ้ายปง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ