



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด โรงพยาบาลขุนหาญ โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๖๙๔๑๔-ต่อ๒๙๕

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓.๐๑๓/๖๓ วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีการกำหนดมาตรฐาน ITA (ระบบธรรมาภิบาลและความโปร่งใส) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในข้อ MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการรายงานผลดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งโรงพยาบาลขุนหาญ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องเรียนในช่องทางต่างๆ และมีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ในการนี้ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียน จึงขอเสนอรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตามที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรหมณี ดับโศรก)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

เสนอขอพิจารณาอนุมัติเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

- เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

ลงชื่อ

.....

.....

(นางสาวรัชฎาพร รุญเจริญ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ วันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 31 สิงหาคม 2567

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
13 ธันวาคม 2566	-ผู้รับบริการร้องเรียนมาทางช่องส่งข้อความบนเฟซบุ๊ก โรงพยาบาล แสดงความไม่พอใจ การบริการของพยาบาล ตึกผู้ป่วยนอก ประเด็นการสื่อสาร พูดไม่สุภาพให้เกียรติ ไม่นอบน้อม นำใจผู้ป่วย	-ผู้ร้อง สื่อสารมาทาง inbox face book เล่าถึงเหตุการณ์ย้อนหลัง เมื่อ 2 เดือนกว่า ผู้ร้องมารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขุนหาญ ด้วยอาการเป็นหวัดธรรมดา แต่ถูกพยาบาลแสดงอาการหงุดหงิดใส่ป่าของผู้ร้องว่าถ้าน้องไม่ไหวก็ปล่อยให้น้องตายไปเลย ทำให้ผู้ร้องเสียความรู้สึกมาก จึงมาแจ้งให้ทางโรงพยาบาลทราบบนช่องทางเฟซบุ๊ก เพื่อสะท้อนการบริการ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางคนที่ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ไม่ดี ให้ปรับปรุง	14 ธันวาคม 2566	- รับฟังและแสดงความเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้และขอรับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ - นำเรื่องเข้าประชุมในทีมบริหารกลุ่มการพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาและหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น -ประชุมองค์กรพยาบาล เพื่อทบทวนประเด็นการสื่อสารเชิงบวก เพื่อลดข้อขัดแย้งผู้รับบริการ	