



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด โรงพยาบาลขุนหาญ โทรศัพท์ ๐๔๕-๖๖๙๔๑๔-ต่อ๒๙๕
ที่ ศก ๐๐๓๓.๓.๐๑๓/๒๓ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีการกำหนดมาตรฐาน ITA (ระบบธรรมาภิบาลและความโปร่งใส) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในข้อ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (๑๕) การรายงานผลดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งโรงพยาบาลขุนหาญ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องเรียนในช่องทางต่างๆ และมีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ในการนี้ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียน จึงขอเสนอรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตามที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรหมณี ดับโศรก)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

นางปิยนันท์ เข้มศรี ๗ มีนาคม ๒๕๖๗

นางปิยนันท์ เข้มศรี ๗ มีนาคม ๒๕๖๗

๗๖ มีนาคม ๒๕๖๗

๐๐๓๓.๓.๐๑๓/๒๓

(นางสาวรัชฎาพร รุญเจริญ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ วันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 มีนาคม 2567

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
13 ธันวาคม 2566	-ผู้รับบริการร้องเรียนมาทางช่องส่งข้อความบนเฟซ- บุค โรงพยาบาล แสดงความไม่พอใจ การบริการของพยาบาล ดักผู้ป่วยนอก ประเด็นการสื่อสาร พูดไม่สุภาพให้เกียรติ ไม่ถนอมน้ำใจผู้ป่วย	-ผู้ร้อง สื่อสารมาทาง inbox face book เล่าถึงเหตุการณ์ย้อนหลัง เมื่อ 2 เดือนกว่า ผู้ร้องมารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขุนหาญ ด้วยอาการเป็นหวัดธรรมดา แต่ถูกพยาบาลแสดงอาการหงุดหงิดใส่ปากของผู้ร้องฯ ว่าถ้าน้องไม่ไหวก็ปล่อยให้ห้องตายไปเลย ทำให้ผู้ร้องเสียความรู้สึกมาก จึงมาแจ้งให้ทางโรงพยาบาลทราบบนช่องทางเฟซ บุค เพื่อสะท้อนการบริการ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางคนที่ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ไม่ดี ให้ปรับปรุง	14 ธันวาคม 2566	- รับฟังและแสดงความเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้และน้อมรับ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ - นำเรื่องเข้าประชุมในทีมบริหารกลุ่มการพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาและ หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น -ประชุมองค์กรพยาบาล เพื่อทบทวนประเด็นการสื่อสารเชิงบวก เพื่อลดข้อขัดแย้งผู้รับบริการ	

รายงานการตอบข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์

เหตุการณ์ข้อร้องเรียน

-วันที่ 13 ธันวาคม 2566

--ผู้รับบริการร้องเรียนมาทางช่องส่งข้อความบนเฟซบุ๊ค โรงพยาบาล แสดงความไม่พอใจ การบริการของพยาบาล ตักผู้ป่วยนอก ประเด็นการสื่อสาร พูดไม่สุภาพให้เกียรติ ไม่ถนอมน้ำใจผู้ป่วย

-ผู้ร้อง สื่อสารมาทาง inbox face book เล่าถึงเหตุการณ์ย้อนหลัง เมื่อ 2 เดือนกว่า ผู้ร้องมารับบริการที่ตักผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขุนหาญ ด้วยอาการเป็นหวัดธรรมดา แต่ถูกพยาบาลแสดงอาการหงุดหงิดใส่ ป้าของผู้ร้องฯ ว่าถ้าน้องไม่ไหวก็ปล่อยให้น้องตายไปเลยทำให้ผู้ร้องเสียความรู้สึกมาก จึงมาแจ้งให้ทางโรงพยาบาลทราบบนช่องทางเฟซบุ๊ค เพื่อสะท้อนการบริการ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางคนที่ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ไม่ดี ให้ปรับปรุง

การดำเนินการเบื้องต้น

-แจ้งทีม ความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียนทราบ
-แสดงความเสียใจกับผู้รับบริการในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
-รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
-นำเรื่องเข้าประชุมในที่บริหารกลุ่มการพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาและ หาแนวทางแก้ไขไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ

-เจ้าหน้าที่ตักผู้ป่วยนอกประชุมทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และ ย้ำเรื่องพฤติกรรมสื่อสารเชิงบวกให้กับบุคลากร และการจัดการกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารให้ราบรื่นได้

-วางแผนจัดอบรม walk rally เพื่อให้บุคลากร รับทราบนโยบาย และ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

ลงชื่อ



ผู้โทร

(นางสาวพรหมณี ดับโศรก)

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

วันที่.....20 ธันวาคม 2566