



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลขุนหาญ โทรศัพท์ ๐๔๕-๖๗๙๐๒๖

ที่ ศก.๐๐๓๒.๓.๓๐๔/๒๗/๒๗ วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีการกำหนดมาตรฐาน ITA (ระบบธรรมาภิบาลและความโปร่งใส) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในข้อ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (๑๕) การรายงานผลดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งโรงพยาบาลขุนหาญ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องเรียนในช่องทางต่างๆ และมีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ในการนี้ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการข้อร้องเรียน จึงขอเสนอรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรหมณี ดับโศรก)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

- เพื่อโปรดทราบ  
กลุ่มงานเภสัชฯ กองงานเภสัชภัณฑ์  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ที่ ๒๔

- เพื่อโปรดพิจารณา  
ลงชื่อ.....  
๒๔ / ๑๑ / ๒๕

(นางสาวรัชฎาพร รุญเจริญ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 22 ธันวาคม 2564

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
4 ต.ค.2564	-ผู้รับบริการโทรมาแจ้ง แสดงความไม่พอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องฝากครรภ์ ประเด็นการสื่อสาร สื่อบุคลากร บุคลากรที่ห้องฝากครรภ์ ไม่ให้เกียรติ	-วันที่ 4 ต.ค.2564 ผู้รับบริการ มารับ บริการฝากครรภ์ และรู้สึกไม่พอใจการ บริการของ เจ้าหน้าที่ห้องฝากครรภ์ ประเด็นการสื่อสาร พูดไม่เพราะพูด กระทั่งกระทั่ง และไม่ให้เกียรติ ผู้รับบริการ ..เจตนาที่โทรมาแจ้ง เพื่อต้องการให้ ปรับปรุงบริการ	4 ต.ค.2564	- แจ้งหัวหน้าห้อง คลอดเพื่อสื่อสารกับ บุคลากรภายใน หน่วยงาน และ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บริการ -แสดงความเสียใจและ ขอขอบคุณที่ผู้รับบริการ ได้ให้ข้อมูล และ คำแนะนำต่อ รพ.	
13 ต.ค.2564	-ถูกฉีดวัคซีน Sinovac ครึ่ง เดียว 2 เข็ม ลูกชายผู้รับบริการ โฟส แสดงความไม่พอใจลงใน FB	-วันที่ 13 ต.ค.2564 ผู้รับบริการ นาย ประดิษฐ์ พานจันทร์ อายุ 53 ปี ไปรับ การฉีดวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ที่จุด ฉีดวัคซีนโรงเรียน ขุนหาญวิทยาสรรค์ โดยได้รับวัคซีน Sinovac ฉ่า 2 Dose ต่อเนื่องกัน อาการทั่วไปปกติ ไม่มี อาการแน่นหน้าอก ไม่มีใจสั่น ไม่มีแขน ขาอ่อนแรง	13 ต.ค.2564	-แจ้ง ผอ.ภรพ -ขอโทษกับผู้รับบริการ และให้ข้อมูล ด้านวิชาการเกี่ยวกับ วัคซีนให้ทราบเบื้องต้น -ให้ผู้รับบริการนอน สังเกตอาการ 1 วัน อาการปกติ ให้กลับ	

วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
				บ้านใต้ -สังเกตอาการต่อเนื่อง -ทีมงานพบทวน กระบวนการฉีดวัคซีน และปรับระบบให้ รัดกุมขึ้น	