



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนะ โทร ๐ ๔๕๖๗ ๗๑๔๐

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๘

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ (พนักงานบริการของหน่วยงาน ER) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Page Facebook โรงพยาบาลศรีรัตนะ โดยผู้ร้องเรียนใช้ Page ขวัญ**** : แจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน พูดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่เหมาะสม และทำให้คนฟังเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์วันนี้ ที่พูดจาดีตลอดให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอะไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๖ ครั้งนั้น ซึ่งผู้รับบริการก็พอใจ ทางทีมผู้บริหารได้ติดต่อ ได้พูดคุยทำความเข้าใจ และขอโทษในการให้บริการและชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจ ที่ให้บริการดีตลอดเวลา ที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณนี้ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขออนุมัตินำข้อมูลผลการการดำเนินงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ
งานควบคุมภายใน

เห็นชอบ

(นายพงศนาถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ