



บันทึกข้อความ

๕๑๒-๒

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 ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณนี้ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขออนุมัตินำข้อมูลผลการดำเนินงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

งานควบคุมภายใน

เห็นชอบ

(นายพงศนาถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. เหตุการณ์เรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้มารับบริการ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ พนักงานบริการของหน่วยงาน ER ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทาง web page facebook โรงพยาบาลศรีรัตนะ โดยผู้ร้องเรียนใช้ Page ขวัญ**** : แจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน พูดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่เหมาะสม และทำให้คนฟังเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์ วันนี้ ที่พูดจาดีตลอดให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอะไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนี้ตลอดเป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

๒. การติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง

คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้ติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง พบว่ามีการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน มีความคลาดเคลื่อนเรื่องการสื่อสาร ของขั้นตอนการให้บริการ โดยผู้ร้องเรียน ไม่พอใจคำพูดของพยาบาล ER

๓. การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

เหตุการณ์เรื่องร้องเรียนครั้งนี้ เกิดจากเรื่องการสื่อสาร และการใช้คำพูดและน้ำเสียงที่ห้วน ทำให้ผู้ป่วย ที่มารับบริการไม่พอใจ

๔. ผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตาม page facebook ได้พูดคุยทำความเข้าใจและขอโทษในการให้บริการครั้งนั้น ซึ่งผู้ร้องเรียนก็พอใจ และขอชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานหน้าห้องตรวจโรค ที่ให้บริการดีตลอดเวลาที่ขึ้น ปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ แล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๕. แนวทางแก้ไข

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ ผู้บังคับบัญชาได้กล่าวตักเตือน เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ให้เพิ่มความระมัดระวังเรื่องการสื่อสารให้มากขึ้น และให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้รับ บริการทุกคน และโรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้มอบหมายให้งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไปดำเนินการจัดทำ แผนพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) ต่อไป

๒. เรื่องสภาพแวดล้อมการให้บริการ ได้จัดหาเครื่องทำน้ำเย็นไว้สำหรับบริการผู้ป่วยและญาติที่มา รับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกให้เพียงพอ และจัดมุมพักรอการเรียกตรวจโดยจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อดู และเก้าอี้นั่ง พักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อผ่อนคลาย

๓. โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้จัดทำแผนปรับปรุงห้องเป็นห้อง Service Room สำหรับญาติและผู้ป่วย เข้ามานั่งพักผ่อนรอคิวเข้าตรวจ และการแสดงหมายเลขคิวที่เข้าตรวจในระบบจอส่งไปแจ้งที่ห้อง Service Rom แบบและหน้าห้องตรวจเพื่อให้ผู้รับบริการได้รู้ว่า ตรวจถึงคิวที่เท่าไรแล้ว

.....