



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐๗๕ - ๓๘๑๐๑๑-๔
ที่ นศ. ๐๐๓๒.๓๐๑๑ (๐๗) / ๗๗๕ ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชะอวด

ตามที่โรงพยาบาลชะอวดได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการทั้งในเรื่องพฤติกรรมบริการ เรื่องการประพฤตินิยมชอบและทุจริตในหน่วยงานให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องและกำหนดแนวทาง กระบวนการจัดการ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ - เดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ มีรายงานอุบัติการณ์ที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จำนวน ๗ เรื่อง เป็นเรื่องที่เข้ามาร้องเรียนโดยตรง ๔ เรื่อง เป็นเรื่องที่สื่อผ่านทางสังคมออนไลน์ จำนวน ๒ เรื่อง และเป็นเรื่องที่เขียนบันทึกใส่ในตู้รับเรื่องร้องทุกข์ของโรงพยาบาล ๑ เรื่อง โดยสรุปแยกประเภทได้ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลขณะส่งต่อ ๑ เรื่อง
๒. ไม่พึงพอใจในระบบการให้บริการ จำนวน ๔ เรื่อง
๓. ไม่พึงพอใจผลลัพธ์ที่เกิดจากการเข้ารับบริการ ๒ เรื่อง

คณะกรรมการได้ติดตามตรวจสอบและดำเนินการทบทวน ปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานในส่วนที่เป็นปัญหา และในส่วนที่เป็นพฤติกรรมบริการรายบุคคล ได้มีการแจ้งหน่วยงานต่างๆที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันรับทราบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ และขณะเดียวกันก็ได้แจ้งผู้ร้องรับทราบและอธิบายเรื่องบางส่วนที่ผู้ร้องยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับข้อเท็จจริงจนมีความเข้าใจและยุติปัญหาได้เสร็จสิ้นไปแล้ว ๔ เรื่อง และมีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องที่กระบวนการรักษาผู้ป่วยยังไม่สิ้นสุด ๒ เรื่อง และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อขอใช้ มาตรการ ๔๑ ในการช่วยเหลือเยียวยาจำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขออนุญาตนำรายงานสรุปผลเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

- ทราบ อนุมัติ
 เห็นชอบ อนุญาต

(นางสาวสมศรี รสสุคนธ์)
ตำแหน่ง หัวหน้าพยาบาล

.....
(นางนฤมล ทองแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชะอวด

.....