



โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
เลขที่รับ 857  
วันที่ 16 / ส.ค. 2561  
เวลา.....

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/ ๕๕ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการความขัดแย้ง ตามคำสั่งโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ที่ ๑๘๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เพื่อให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งจัดการภายในโรงพยาบาล นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการจำนวน ๑๖ เรื่อง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งได้โทรประสานผู้ร้องทำความเข้าใจ
๒. เรื่องการรักษาจำนวน ๒ เรื่อง ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจกับผู้ร้องและญาติญาติเรื่อง พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนำทบทวนแก้ไขเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุดังกล่าวซ้ำ
๓. เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน ๑๖ เรื่อง ได้แจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไข
๔. เรื่องระบบบริการจำนวน ๕ เรื่อง ได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานประชุมกำหนดแนวทางให้เป็นไปทางเดียวกัน

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์แล้วปัญหาโดยส่วนมาก เกิดจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นควรกำหนดแนวทางแก้ไขดังนี้

๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ
๒. กำหนดมาตรการชัดเจนกับเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมบริการไม่ดี
๓. กำชับให้หน่วยงานรับผิดชอบสำรวจวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นางนฤมล ตั้งเจริญธรรม)

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
รองประธานคณะกรรมการ

นว-๐๔๗๓