



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยไม่มีข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิพช

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑ / ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความ โปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษา ศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2563 (3 เดือน)
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	1	-	-	1	-	-	-	-
พฤศจิกายน	-	1	-	-	1	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม									
กุมภาพันธ์									
มีนาคม									
เมษายน									
พฤษภาคม									
มิถุนายน									
กรกฎาคม									
สิงหาคม									
กันยายน									
รวม	0	2	0	0	2	0	0	0	0

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

ข้อร้องเรียน/เสนอแนะ ไตรมาส 1/2564 มีทั้งหมด 2 เรื่อง โดยช่องทางจากการเขียน
หย่อนตู้รับความคิดเห็น และทางไปรษณีย์

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างาน แจ้งเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องเรียนและกล่าวตักเตือน ติดตาม
ประเมินผลการปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการ

- ให้นำหน่วยงานเทคนิคการแพทย์ทำหนังสือชี้แจงถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งกำชับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามแนวปฏิบัติ ESB อย่าง
สม่ำเสมอและเคร่งครัด รวมทั้งให้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

-ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

- ๑. ร้องเรียน [] เสนอแนะ โดย
- ๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 หน่วยงาน โทร
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) ไม่ประสงค์ออกนาม
 ที่อยู่ โทร
- ๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ พฤศจิกายน 2563 เวลา น.
- ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์
- ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล ก้องเกียรติ พิกุลศรี
 หน่วยงาน ICSR เวชชน
- ๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
เรื่อง เวชชน บริการ ๑๐๐ ของชนบท อดิคุปรี

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
1. แก้ไขแผนงาน	อ.ก้องเกียรติ	29.11.63
2. แก้ไขแผนพื้นที่โครงการ เวชชน และออกส่ง ทักเตือน	พ.ร.ดิษฐ์	29.11.63
3. จัดทำแผนงาน/โครงการปรับปรุง และส่งมอบแผนงาน	พ.ร.ดิษฐ์, อ.ก้องเกียรติ	รอดำเนินการอีก ๒ เดือน

- ๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
 ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ ไม่ส่งเอกสารคืนให้ ผู้ร้องเรียน ไม่ส่งมอบใบแจ้งคืน
 เมื่อวันที่ 30.11.63

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ

พยาบาลพูดจาไม่ดี ขี้เกียจ ไม่ดี ไม่ค่อยควบคุมอารมณ์

รายละเอียด

๗๖๐๖

พยาบาลชื่อ บมจมาดา สัตย์พันธ์

พตจไม่ต อวอ น้ ๒๕๔๖ ที่ ส อรณน กัมปนง

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ควร ระวัง ควบคุม ปรับปรุง ใน ควบคุม อวอ (๒๕๑๐)
ก่อนที่ จะ ระวัง ควบคุม

ลงชื่อ..... ศาสตราจารย์ สัตย์พันธ์

เบอร์โทรศัพท์.....

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย
๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
- หน่วยงาน โทร
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
- ที่อยู่ โทร
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 17 พ.ย ๒๕๖3 เวลา น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล
- หน่วยงาน

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- หน่วยงานในบริการจะเลือก ผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสม การจัดการและใช้ตามใจ
- เพราะเลือกคนที่ไม่ดีจนคนมาหา ผู้รับผิดชอบไม่สนใจในกรณีร้องเรียน

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พ.ศ. lab (ศิริพร ใจดี)	

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ ใช้ไปรษณีย์ โทร ๐๓๖-๐๓๓

เมื่อวันที่ 18 พ.ย ๒๕๖3



ความที่สุด

ทำเนียบคุณัน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๕๕

วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นกรณีรับบริการเจาะเลือดช่องที่ ๔

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ความที่สุด ที่ ตก ๐๐๓๒.๐๑๘/๓๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนการบริการ กรณีญาติของผู้ป่วยได้พาบิดามารับบริการเจาะเลือด ที่ช่องบริการที่ ๔ ของโรงพยาบาลวังเจ้า ไม่พอใจในการบริการดังกล่าว ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว นั้น

โรงพยาบาลวังเจ้า ขอเรียนว่าเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงตามกรณีข้อร้องเรียนดังกล่าว จึงให้กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์รายงานข้อเท็จจริง และมอบหมายให้ทีมข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ได้รับรายงานและข้อมูลโดยพิจารณาสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการชื่อนายท้อตู้ แซ่หว่าง อายุ ๗๙ ปี เข้ารับบริการวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลาประมาณ ๐๗.๒๑ น. โดยได้รับบริการเจาะเลือดพร้อมทั้งการเก็บสิ่งส่งตรงที่ช่องบริการที่ ๔
๒. พยาบาลที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ พูดจากระแทกและใส่อารมณ์ ขอเรียนว่าผู้ให้บริการดังกล่าวเป็นนักเทคนิคการแพทย์มิใช่พยาบาล โดยแนวทางปฏิบัติในการให้บริการเจาะเลือดและการเก็บสิ่งส่งตรวจ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ข้อมูลและอธิบายรายละเอียดอย่างชัดเจนก่อนทุกครั้ง หากผู้รับบริการไม่ได้ยินหรือฟังไม่ชัด ไม่มีการตอบสนองว่าเข้าใจอาจทำการสื่อสารที่เสียงดังมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ว่าเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพกระแทกใส่อารมณ์ ซึ่งกรณีดังกล่าวผู้รับบริการอายุ ๗๙ ปี ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ มีการอธิบายสื่อสารถึงการเก็บสิ่งส่งตรวจ เจ้าหน้าที่ที่ประเมินแล้วไม่มีการตอบสนองว่าเข้าใจ จึงบอกซ้ำและย้ำให้ผู้รับบริการเข้าใจอีกครั้ง ญาติที่มาส่งเมื่อได้ยินจึงมีความเข้าใจผิดในพฤติกรรมบริการที่ต่างจากเจตนาของผู้ให้บริการ
๓. การเจาะเลือดด้วยความรุนแรง โดยผู้เจาะเลือดเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ถูกต้องตามสภาเทคนิคการแพทย์ โดยเหตุการณ์ดังกล่าวตั้งแต่กระบวนการเจาะเลือดจนแล้วเสร็จไม่เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงหรือข้อผิดพลาดภายหลังแต่อย่างใด

จากรายงานข้อเท็จจริงข้างต้นทางโรงพยาบาลวังเจ้าได้ดำเนินการวางมาตรการ จัดระบบบริการงานเทคนิคการแพทย์ ดังนี้

๑. สื่อสารกระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนในการให้บริการทางวจา และมีการติดป้ายให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
๒. พัฒนาพฤติกรรมบริการ ESB ให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทงาน
๓. กรณีผู้รับบริการมีปัญหาการได้ยินหรือไม่เข้าใจทางการสื่อสารจะให้ญาติผู้ป่วยหรือผู้นำส่งช่วยในการสื่อสารอธิบายอีกครั้งเพื่อลดความเข้าใจผิดของผู้ป่วยและญาติ

ทั้งนี้โรงพยาบาลวังเจ้าจะดำเนินการติดตามการพัฒนากระบวนการ และพฤติกรรมบริการโดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานเทคนิคการแพทย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

.....
.....
.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๐๕

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๓

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอชี้แจงข้อร้องเรียนการบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลวังเจ้า ได้รับหนังสือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๒.๐๑๘/๓๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนการบริการ

ในการนี้กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลวังเจ้า ขอชี้แจงดังนี้ การให้บริการชั้นสูตรเจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลและอธิบายรายละเอียด ให้ผู้มารับบริการเข้าใจทุกครั้งก่อนเจาะเลือดหรือการเก็บส่งตรวจต่างๆ ในขณะที่ให้บริการ หากผู้มารับบริการฟังไม่ชัด ไม่ได้ยิน ไม่มีการตอบสนองว่าเข้าใจ อาจทำการสื่อสารต้องพูดเสียงดังมากๆทำให้ผู้มารับบริการเข้าใจผิดว่าเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ คิดว่ามีการตะคอกใส่ผู้มารับบริการ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีเจตนาที่จะพูดจาไม่สุภาพ ในส่วนของการให้บริการเจาะเลือด ก่อนการเจาะต้องมีการจัดวางท่าทางที่เหมาะสมในการเจาะเลือด เจ้าหน้าที่มีการเจาะเลือดผู้มารับบริการโดยปกติทุกครั้ง ไม่มีการใช้ความรุนแรง หากในการรับบริการผู้มารับบริการเจาะเลือดเกิดมีอาการเจ็บมากๆ สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ให้หยุดการเจาะ หรือเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจาะแทนได้ หากการให้บริการดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ ส่งผลให้ผู้มารับบริการเข้าใจผิดและไม่พอใจ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ จะขอทบทวนและปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมบริการ การใช้คำพูดจา รมัตถะวังการใช้น้ำเสียง และกิริยาท่าทางในการให้บริการผู้มารับบริการให้ดีขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจิราพร ใจชื่น)

นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ

การฯ๒ - ได้กำกับบุคลากร ๕๐๓ ๓๓๒๖๒๗ ๐๓๓ ๑๑๑๑๒๗๗ ESB

๐๕๖๖ ลงวันที่ ๑๕/๑๑/๒๕๖๓

นายพิจารณ์ สารเสวก

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ในเขตเทศบาลเมือง
2979
วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓
ที่
เรื่อง

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก งานศูนย์สนับสนุนวิธีสาธารณสุข โทร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๓๒ ต่อ ๒๑๓

ที่ ตก ๐๐๓๒.๐๑๘ / ๓๗

วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนการบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้รับหนังสือจากกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๑๘๐๒๘ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เรื่อง ร้องเรียนการบริการของโรงพยาบาลวังเจ้า กรณีญาติของผู้ป่วยได้พาบิดามารับบริการเจาะเลือด ที่ช่องบริการที่ ๔ ของโรงพยาบาลวังเจ้า พบว่า พยาบาลที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ พูดจากระแทกและใส่อารมณ์ เจาะเลือดคนไข้ด้วยความรุนแรง ผู้ร้องไม่พอใจ ในการบริการดังกล่าว ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก จึงให้ท่านดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีข้อร้องเรียนดังกล่าว และรายงานผลการตรวจสอบฯ ไปยังสำนักงานฯ ภายในวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เพื่อจะรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการ ต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

- ไม่ขอแยกแยะ
- ขอให้สืบเสาะ
- ขอให้ดำเนินการ
- ขอรายงาน

เพิ่ม ๑๖/๑๐/๒๕๖๓ ดำเนินการ

(นายอดิศร สมเจริญสิน)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

(นางสาวจิรัชยา เจริญถิ่น)
เจ้าพนักงานธุรการ

๑๓/๑๒

๒๕

นางสาว (นางสาว พก) เสนอ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า