

สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการรักษาพยาบาล ปีงบประมาณ ๒๕๖๑
ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

.....

๑. ไม่มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ย
๒. มีข้อร้องเรียน ผ่านผู้แสดงความความคิดเห็น (ตู้แดง) และ web site ของโรงพยาบาล ทั้งหมด ๔ ประเด็น รวม ๑๔ ครั้ง ดังนี้
 - ๑) พฤติกรรมบริการ ๔ ครั้ง (ไม่ได้ระบุชัดเจน)
 - ๒) อุปกรณ์เครื่องใช้ไม่สมบูรณ์ ใช้งานไม่ได้ ๔ ครั้ง (โทรศัพท์โทรเข้า รพ.ไม่ได้)
 - ๓) ที่จอดรถไม่สะดวก เป็นหลุมเป็นบ่อ ๑ ครั้ง
 - ๔) การบริการนาน ช้า หรือมาแล้วปิดรับบริการ คิวเต็ม ๕ ครั้ง (ห้องฟัน ๓ , ทั่วไป ๒)

สรุปการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเยียวยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(ต.ค.๖๐ - ก.ย.๖๑)

เรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ
<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> เรื่องพฤติกรรมบริการ <u>ร้องเรียน</u> ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ของ เจ้าหน้าที่ แพทย์และพยาบาล เนื่องจากพูดจาไม่ เพราะ</p>	<p>รพ.จะนะได้มีการทบทวนปรับปรุงวางระบบการสื่อสาร ข้อมูลและกระบวนการส่งต่อผู้ป่วย สำหรับพฤติกรรมกร พูดจา ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่</p>
<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> เรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่สมบูรณ์ ใช้ งานไม่ได้ ๔ ครั้ง (โทรศัพท์ภายนอก) <u>ร้องเรียน</u> โทรศัพท์โทรเข้าไม่ได้</p>	<p>รพ.จะนะ ได้ดำเนินการประสานบริษัทที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขแล้ว</p>
<p><u>ประเด็นที่ ๓</u> เรื่องที่จอดรถไม่สะดวก เป็นหลุมเป็น บ่อ ๑ ครั้ง</p>	<p>รพ.จะนะ ได้ดำเนินการปรับปรุงลานจอดรถ เทพื้น คอนกรีตเสริมเหล็ก โดยได้รับการสนับสนุนจากกองทุน พัฒนาไฟฟ้า โรงไฟฟ้าจะนะ</p>
<p><u>ประเด็นที่ ๔</u> การบริการนาน ช้า หรือมาแล้วปิดรับ บริการ คิวเต็ม ๕ ครั้ง (ห้องฟัน ๓, ทิวไป ๒)</p>	<p>- ผู้ป่วยทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่อธิบายถึงจำนวนผู้ป่วยที่รอ ตรวจ หากผู้ป่วยประสงค์จะรอดตรวจให้แจกบัตรคิวและ ประมาณระยะเวลาที่ต้องรอ - ผู้ป่วยทันตกรรม เดิมจำกัดจำนวนผู้ป่วยในแต่ละวัน ไม่ เกิน ๓๐ คน (ปิดบัตรประมาณ ๐๘.๓๐น.) ได้ปรับระบบ ใหม่เป็นรับไม่จำกัดจำนวน ถึงเวลา ๑๐.๓๐ น. (ผู้รับบริการ ประมาณ ๔๐ คน/วัน)</p>