

สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการรักษาพยาบาล ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๖

.....

๑. จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด	๕	ครั้ง
๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์		
๒.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ย	๓	ครั้ง
๒.๒ ร้องเรียน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	๒	ครั้ง
๓. ประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์		
๓.๑ สมรรถนะ	๐	ครั้ง
๓.๒ การให้บริการ/พฤติกรรมบริการ/ระบบบริการ	๕	ครั้ง

สรุปการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเยียวยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับ	วันที่	ชื่อ-สกุล	ประวัติการรักษาพยาบาล	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ	หมายเหตุ
๑	๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (รับเรื่อง ๑ ต.ค.๖๕)	IPD ชาย	ญาติผู้เสียชีวิตด้วยโรคโควิด-๑๙ เจ้าหน้าที่ออกหนังสือรับรองการตายไม่ครบถ้วน RCA : เจ้าหน้าที่ ให้เอกสารไม่ครบถ้วน	อธิบายหน่วยงาน เน้นย้ำเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติ และตรวจสอบก่อนให้ญาติ ติดตามโดยหัวหน้างาน	- โทรศูนย์ไกล่เกลี่ย - ความเสี่ยงระดับ ๒
๒	๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	IPD ชาย	ผู้ป่วย refer case STEMI งานประกันเช็คสิทธิ์การรักษาเป็นประกันสังคม รพ.หาดใหญ่ รพ.หาดใหญ่เช็คสิทธิ์เข้าเป็นสิทธิ์ UC รพ.จะนะ RCA : งานห้องบัตร ไม่ได้เช็คสิทธิ์ซ้ำ	ให้ปรีนสิทธิ์หน้า web ผู้ป่วยทุกคนที่ Refer	- โทรศูนย์ไกล่เกลี่ย - ความเสี่ยงระดับ ๒
๓	๙ มกราคม ๒๕๖๖	OPD	ผู้ป่วยสิทธิ์จ่ายตรง เป็นตาปลา แพทย์พูดจา และทำกิริยา ไม่ดี	นำเข้าองค์กรแพทย์ ปรับเรื่องพฤติกรรมบริการ	- โทรศูนย์ไกล่เกลี่ย - ความเสี่ยงระดับ ๒
๔	๑ มีนาคม ๖๖ ๒๕๖๖	ER	ผู้ป่วยมารับบริการเวรบ่าย แต่รอนาน	จากการสอบถามหน้างานพบว่ามีเคสฉุกเฉินหลายเคส ทำให้ผู้ป่วย	- เพจ รพ. - ความเสี่ยงระดับ ๒

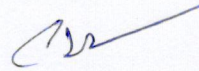
ลำดับ	วันที่	ชื่อ-สกุล	ประวัติการรักษาพยาบาล	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ	หมายเหตุ
				ต้องรอนาน แนวทางแก้ไข คือให้ เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ ผู้รับบริการทราบ	
๕	๑ มีนาคม ๖๖ ๒๕๖๖	OPD	ผู้ป่วย มารับบริการตรวจที่ OPD พยาบาลพูดจาไม่เพราะ พูด ตะคอกเสียงดัง	นำเข้าองค์กรพยาบาล และพูดตักเตือนเรื่องการ ใช้คำพูดกับผู้ป่วย	- โพสต์ FB - ความเสี่ยง ระดับ ๒

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค.๖๕ - ๓๑ มี.ค.๖๖) มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในโรงพยาบาล จำนวน ๕ เรื่อง แต่ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข



(นางประสพพิมพ์ พรหมสิน)
หัวหน้าพยาบาล



(นายหมัด หิมเหม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ