

สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการรักษาพยาบาล ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

.....

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

สรุปการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเยียวยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ลำดับ	วันที่	ชื่อ-สกุล	ประวัติการรักษาพยาบาล	สิ่งที่ได้ดำเนินการ / ปรับปรุงระบบ	หมายเหตุ
๑	๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๖	ER	ผู้ป่วยมารับบริการเวรตึก แต่รอนาน จากการสอบถามพนักงานพบว่า มีเคส STEMI ต้องรับให้การรักษา และส่งต่อ ทำให้ผู้ป่วยต้องรอประมาณ ๒๖ นาที	แนวทางแก้ไข คือให้เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ ผู้รับบริการทราบ	- Tiktok - ความเสี่ยง ระดับ ๒
๒	๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๖	IPD ชาย	Case TB c CA ได้รับยานอนหลับเกินขนาด ญาติร้องเรียน เรื่องพฤติกรรมบริการ และการให้ยาเกินขนาด	- เยี่ยมทำความเข้าใจกับญาติ - ประสาน รพ.มาช่วยในการให้การดูแล - ทบทวนระบบการบริหารยา - ตักเตือนและภาคทัณฑ์	กำลังอยู่ในระหว่างการทำ ดำเนินการ
๓	๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖	ทันตกรรม	เคสทำฟันที่ รพ.สต.คลองเปี้ยะ จนท.นัดพิมพ์ปาก แต่เลื่อนนัดเนื่องจากทันตแพทย์ติดราชการ จนท.รพ.สต.ประสาน จนท.รพ. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง การพูดจาไม่ดี	- ประสานนัดพิมพ์ปาก - ปรับเรื่องพฤติกรรมบริการ	- มาศูนย์ไกล่เกลี่ย - ความเสี่ยง ระดับ ๒

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เม.ย. - ๒๕ ส.ค. ๖๖) มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง แต่ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข



(นางประสพพิมพ์ พรหมสิน)
หัวหน้าพยาบาล



(นายหมัด หีมเหม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจะนะ

	ข้อร้องเรียน	ปีงบประมาณ				
		๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
๑.	จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓	๓	๐	๖	๘
	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมและการละเมิดสิทธิผู้ป่วย	๓	๒	๐	๓	๕
๒.	ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์					
	ผู้แสดงความคิดเห็น	๐	๐	๐	๑	๐
	ศูนย์ดำรงธรรม (๑๑๑๑)	๐	๐	๐	๐	๐
	ศูนย์ไกล่เกลี่ย	๑	๐	๐	๐	๔
	สื่อสังคมออนไลน์	๒	๐	๐	๕	๔
๓.	ประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์					
	๓.๑ มาตรฐานการใช้บริการ สาธารณสุข - แผนการรักษา	๑ (ไม่รับ)	๑ (ไม่ส่งต่อ)	๐	๑	๑
	๓.๒ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ กำหนด	๐	๐	๐	๑ (ไม่มาตรวจ)	๑
	๓.๓ ถูกเรียกเก็บเงิน	๐	๐	๐	๐	๐
	๓.๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตาม สมควร - ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ - ด้านระบบบริการ	๑ (พูดไม่ เพราะ)	๑ (พูดไม่เพราะ)	๐	๓	๕
	๓.๕ มาตรา ๔๑	๑ (ฉีดยา)	๐	๐	๐	๐
	๓.๖ ขอความช่วยเหลือ	๐	๐	๐	๐	๐
	๓.๗ ข้อเสนอแนะ - การบริหาร	๐	๑ (ไม่พัฒนา)	๐	๐	๐