

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานรอบ ๑๒ เดือน

ตั้งแต่เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ
๑	หนังสือราชการ	
๒	โทรศัพท์	๒
๓	ไปรษณีย์	
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	
๕	สื่อ Online ต่างๆ (Website, Facebook, Line ฯลฯ)	

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๔ เรื่อง

รายการเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	วันที่ที่ร้องเรียน
๑. ความไม่พอใจในการบริการของแพทย์	กลุ่มงานการแพทย์	๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕
๒. ความไม่พอใจในการบริการของแพทย์	กลุ่มงานการแพทย์	๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องร้องเรียนที่ ๑

ญาติผู้ป่วยโทรศัพท์มาร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมแพทย์คนหนึ่ง ผู้ร้องเรียนร้องได้นำพ้อมารักษา แพทย์ถามผู้ป่วยสามประโยคติดกันโดยไม่รอคำตอบ ไม่เว้นจังหวะการพูด ไม่หวั่งผู้ป่วย เจ็บไหม เจ็บตรงไหน อีก ดิขึ้นบ้างไหม ไม่แจ้งแนวทางการรักษา แล้วเดินออกไป เกิดความไม่พอใจในการบริการ จึงโทรมาร้องเรียน (และมีการข่มขู่เจ้าหน้าที่)

เรื่องร้องเรียนที่ ๒

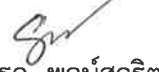
ญาติผู้ป่วยขอร้องเรียนเรื่องที่ ๑ ได้โทรศัพท์เข้าโรงพยาบาลอีกครั้งไปยังผู้อำนวยการ เพื่อร้องเรียน เรื่องพฤติกรรมบริการของแพทย์คนดังกล่าว ว่าพฤติกรรมแย่มาก พูดไม่ชัดฟังไม่รู้เรื่อง ไม่ซักถามอาการผู้ป่วย ไม่อธิบายเกี่ยวกับโรคให้ญาติ

แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

เรื่องร้องเรียนที่ ๑ และ ๒

เนื่องจากเป็นเรื่องเดียวกัน จึงได้นำเรื่องดังกล่าว ปรีกษาผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินการและทบทวนแนวทางการ ตรวจผู้ป่วยอีกครั้ง

ผู้รายงาน



นายพจนารถ พจน์สุจริต
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ