

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน
ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

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

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง

รายการเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน
แพทย์ปฏิเสธรักษาผู้ป่วย	กลุ่มงานการแพทย์	๑
การเลื่อนนัดฉีดวัคซีนโดยไม่ได้รับอนุญาต	งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	๑

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

รายการเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องร้องเรียนที่ ๑ แพทย์เวรได้นัดผู้ป่วยมาตรวจ ผู้ป่วยนอนเปลนอนมา พยาบาลได้ให้ญาติผู้ป่วยถือใบนำทางไปยังห้องตรวจของแพทย์เวรที่นัดไว้ แต่เมื่อแพทย์เวรตรวจสอบประวัติผู้ป่วยแล้ว ให้ญาติผู้ป่วยไปตรวจกับอีกแพทย์เวรอีกคนหนึ่ง ซึ่งไม่วางเนื่องจากทำหัตถการที่ห้อง ER อยู่ ผู้ป่วยและญาติจึงต้องรอเป็นเวลานานเกิดความไม่พอใจในการบริการ

เรื่องร้องเรียนที่ ๒ ประชาชนที่ได้รับการนัดมาฉีดวัคซีนรายหนึ่ง ได้รับการนัดให้มาฉีดวัคซีนในวันปกติ แต่ทางโรงพยาบาลได้เลื่อนวันฉีดเป็นวันอื่นแทนโดยไม่มีการแจ้งในช่องทางใดๆ จึงโทรมาร้องเรียน

แนวทางการแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องเรียนที่ ๑

ได้ประชุมความเสี่ยงของแพทย์และพยาบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนแนวทางการตรวจผู้ป่วยอีกครั้ง

เรื่องร้องเรียนที่ ๒

ทางผู้ที่เกี่ยวข้องได้ประชุมทบทวนแนวทางการฉีดวัคซีนและการประสานงานกับทางท้องถิ่น เพื่อการแจ้งข่าวสารที่ถูกต้อง