

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
โรงพยาบาลทองแสนขัน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เมษายน ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เมษายน ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖)

ประเภทเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ครั้ง	รายละเอียดเหตุการณ์	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ/ ผล
๑. <u>ข้อร้องเรียนทั่วไป</u> ๑.๑ พฤติกรรมบริการ	๒	<u>ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล</u> ๑. ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจองคิวเพื่อขอรับบริการงานทันตกรรมกับบุคลากรชายท่านหนึ่งที่ห้องบัตร โดยได้รับคำตอบและน้ำเสียงที่ไม่ดีว่า “จุดนี้ไม่สามารถจองคิวได้ ให้ไปถามที่ห้องทันตกรรมเอง” และเมื่อผู้รับบริการได้เดินผ่านไปมีเสียงตะโกนตามหลังว่า “ถ้าได้ยังไงกลับมาบอกด้วยนะ” ซึ่งสร้างความไม่พอใจให้กับผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างมาก ๒. ผู้ป่วยเข้าแอดมิทที่จุดบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทองแสนขัน โดยผู้ป่วยได้รับการบริการรักษาตามปกติและมีการเสียบสายน้ำเกลือไว้ให้กับผู้ป่วย ซึ่งพยาบาลได้แจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่าหากจะทำอะไรให้แจ้งพยาบาลทราบก่อน ซึ่งผู้ป่วยประสงค์จะอาบน้ำและได้ไปแจ้งกับพยาบาลให้ทราบแล้วแต่ได้รอพยาบาลนาน(ไม่ได้รับการ) จึงถอดเข็มและอาบน้ำ ซึ่งเมื่อพยาบาลมาเจอจึงได้เตือนด้วยน้ำเสียงที่ไม่ดีว่าทำไมทำอะไรถึงไม่แจ้งพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยได้แจ้งไปแล้วแต่ไม่ได้รับความสนใจ สร้างความไม่พอใจกับผู้ป่วยและญาติ	๑. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ดำเนินการตักเตือนพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรแล้ว ๒. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ดำเนินการตักเตือนพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรแล้ว	- ประสานผู้รับบริการทราบแล้ว - ประสานผู้รับบริการทราบแล้ว
๑.๒ ระบบบริการ	๐			
๑.๓ ระบบบริหารจัดการ	๐			
๑.๔ ร้องทุกข์	๐			
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๐			

ศิริพร ชุ่มเย็น
(นางสาวศิริพร ชุ่มเย็น)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ