

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องขวาง

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ณ วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๗)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	การปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ทุจริตประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๖	๑	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๑	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗								
พฤษภาคม ๒๕๖๗								
มิถุนายน ๒๕๖๗								
กรกฎาคม ๒๕๖๗								
สิงหาคม ๒๕๖๗								
กันยายน ๒๕๖๗								
รวม								

โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยจำนวน ...๒... เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน...-...เรื่อง

(นายวีรชัย จิตประสาน)
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	๑.ให้โรงพยาบาลร้องกว้างว่ากล่าวตักเตือนแพทย์ให้ปรับปรุงพฤติกรรม การบริการให้มีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพกับผู้ป่วย ๒.กรณีโรงพยาบาลให้ผู้ป่วยลงลายมือชื่อในเอกสารควรอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบถึงข้อความรายละเอียดของเอกสาร รวมถึงผลดีหรือผลเสียหากปฏิเสธแผนการรักษาของแพทย์	๑.เจ้าหน้าที่บางคนมีปัญหาในด้านพฤติกรรมบริการ ๒.บางหน่วยงานขาดการอธิบายชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในกระบวนการให้การรักษาพยาบาล	๑.ผู้อำนวยการทำการว่ากล่าวตักเตือนแพทย์ผู้ถูกร้องเรียนให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการ ๒.หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลทำการตักเตือนและกำชับพยาบาลในการให้ข้อมูลผู้ป่วยหรือญาติทราบรายละเอียดของเอกสารก่อนให้ผู้ป่วยหรือญาติลงลายมือชื่อทุกครั้ง
๒	๑.ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์เนื่องจากผู้ร้องเข้ารับการตรวจรักษาด้วยอาการใจสั่นแต่แพทย์ไม่ให้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยกลับบ้านปรากฏว่ามีอาการเช่นเดิม ทำให้รู้สึกไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ	๑.เข้ารับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล (Admit) มีแนวทางปฏิบัติเป็นเกณฑ์มาตรฐานของโรงพยาบาล ร้องกว้าง หากผู้ป่วยไม่เข้าเกณฑ์ จะไม่รับเข้านอนโรงพยาบาล ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวอาจจะไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ป่วยทุกคน ๒.ผู้ป่วยบางคนอาจมีข้อจำกัดในการเข้าใจหรือจดจำข้อมูลในการตรวจรักษาและการนัดหมาย	๑.ชี้แจงเกณฑ์การรับนอนเป็นแนวทางตามมาตรฐานแก่ผู้ป่วยที่ประสงค์จะนอนโรงพยาบาลโดยอาการป่วยไม่เป็นไปตามเกณฑ์ และหากผู้ป่วยผู้ป่วยไม่สามารถดูแลตนเองที่บ้านได้ แพทย์พิจารณาปรับไว้ นอนตามที่บ้านผู้ป่วยต้องการ ๒.ผู้ป่วยหรือญาติที่มีแนวโน้มว่าไม่เข้าใจหรือไม่สามารถจดจำข้อมูลในการตรวจรักษาหรือการนัดหมาย นอกจากอธิบายเป็นวาจาแล้วให้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๒.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	

(นายวีรชัย จิตประสาน)
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน