

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบตนเอง ข้อร้องเรียน
		หมดอายุไม่ถูกต้อง ทำให้หน่วยงานที่ให้บริการเรียกเก็บค่าใ้จ่าย	ตามสิทธิ			
21พ.ย.65	1	-ผู้ช่วยถูกตุ้มกดได้รับยาdicloxa แทนที่จะเป็นAmoxy ตามGL จนท.รพ.ศต.แจ้งมา	-ประสานแพทย์แจ้งจนท.ให้ดูแนวทางตามGL	องค์กรแพทย์	โทรศัพท์	21พ.ย.65
23พ.ย.65	1	-จนท.รพ.ร้องเรียนหน่วยงาน	-ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขหาทางออกที่เหมาะสม	หน.กตุ้มการ	เฟสบุ๊ค	25พ.ย.65
3ธ.ค.65	1	-ผู้ช่วยบางคนพูดจาไม่สุภาพ	-แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องและชื่นชม เพื่อปรับปรุงพัฒนา	ER	ผู้เสนอแนะ	6ธ.ค.65
		-พยายามลบบริการดี พูดจาไพเราะ				
14ธ.ค.65	1	-ญาติคิดใจเรื่องแพทย์ที่ให้การดูแลเด็กที่คลอดก่อนกำหนดตามแนวทาง แต่ญาติไม่ยอม พาไปรักษาที่รพ.ทั่วไปเองทำให้เด็กรอดชีวิต จึงพาเด็กมาให้แพทย์ดูแลตามความรู้เด็กแพทย์แพทย์ พยายามอธิบายแต่ญาติไม่ฟัง	-แยกญาติออกมาที่ศูนย์ร้องเรียน พูดคุย ให้ข้อมูลและขอโทษที่ไม่สามารถทำตามความต้องการของญาติได้ในทันที แต่ได้พยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตามบริบทแล้ว ญาติรับฟัง -ขอเชิญองค์กรแพทย์ประชุม เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ	องค์กรแพทย์	ตนเอง	14ธ.ค.65
15ธ.ค.65	1	-ผู้ช่วยนอนรพ.ได้รับยาฉีด บริเวณที่ฉีดขยายรอยพอง บวม ญาติไม่พอใจ	-แจ้งหัวหน้างาน ให้ข้อมูลผู้ช่วยและญาติถึงภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น ให้คำแนะนำในการดูแล ญาติรับฟัง	IPD	ไลน์	15ธ.ค.65
21ธ.ค.65	1	-ผู้ช่วยนอนรพ.แพทย์ให้กลับบ้าน	-แจ้งหัวหน้างาน ปรับระบบ ให้ลดระยะเวลาการลง	IPD	เฟสบุ๊ค	21ธ.ค.65

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบตนเอง ข้อร้องเรียน
10ต.ค.65	1	-รอนาน	-แจ้งหน่วยงานปรับปรุง(OPD)	OPD	เฟสบุ๊ก	10ต.ค.65
10ต.ค.65	1	-รอรับยานานมาก	-แจ้งหน่วยงานปรับปรุง(ห้องยา)	งานเภสัชกรรม	เฟสบุ๊ก	10ต.ค.65
10ต.ค.65	1	-พยาบาลพูดจาไม่ดี	-แจ้งหัวหน้ากลุ่มการ	หน.พยาบาล	เฟสบุ๊ก	11ต.ค.65
17ต.ค.65	1	-ผู้ช่วยพยาบาล ป่วยเป็นมะเร็งเต้านม ไม่มีญาติพาไปรักษา ส่งผลให้มีความทุกข์ทรมานเป็นอย่างมาก มีอาการกรีดร้องด้วยความเจ็บปวดตลอดเวลา	-ลงเยี่ยมบ้าน ไม่พบอาการที่ผู้ร้องบอกญาติให้ข้อมูลว่า นอนไม่หลับ เดินไปเดินมาบางครั้งส่งเสียงร้อง ประสานแพทย์ดูแลเรื่องอาการนอน ไม่หลับ -โทรประสานผู้ร้องขอต้องการให้นำผู้ป่วยไปรักษาในโรงพยาบาล -ให้ข้อมูลผู้ร้องระบบการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานแต่ผู้ร้องไม่รับฟัง -ประสานหน่วยงานอบจ.แจ้งการดำเนินการแก้ไข	ทีม ใกล้เกลี่ย	เอกสารผ่านอบจ.	17ต.ค.65
26ต.ค.65	1	-เจ้าหน้าที่ห้องตรวจพูดจาไม่ดี	-แจ้งองค์กรแพทย์ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	องค์กรแพทย์	ผู้เสนอแนะ	28ต.ค.65
28ต.ค.65	2	-รอรับยานาน	-แจ้งงานเภสัชกรรม ดำเนินการแก้ไข	งานเภสัชกรรม	ผู้รับฟังความคิดเห็น	31ต.ค.65
30ต.ค.65	2	-รอรับยานาน	-แจ้งงานเภสัชกรรม ดำเนินการแก้ไข	งานเภสัชกรรม	ผู้เสนอแนะ	31ต.ค.65
7พ.ย.65	1	-ผู้ช่วยอุบัติเหตุรถยนต์มารับบริการบนที่แถวพระเมธีมิตตคนส่งต่อไปรพ.สินแพทย์	-ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข ให้ถูกต้องและประสานงานญาติผู้ช่วยปรับปรุงข้อมูลจนถูกต้องญาติพึงพอใจ	ทีม ใกล้เกลี่ย	โทรศัพท์	7พ.ย.65
21พ.ย.65	1	-ญาติมาขอใบส่งตรวจท.ออกวัน	-ประสานงานกับOPD แก้ไข และส่งให้หน่วยบริการเพื่อให้บริการ	ทีม ใกล้เกลี่ย	โทรศัพท์	21พ.ย.65

