

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๖	-	๖	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๑	-	๒๑	-	-	-	-	-



(นางสาวธิดา สีสต)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง -พยาบาลไม่สนใจ ให้บริการ ๒ เรื่อง -แพทย์ใช้คำพูดไม่ เหมาะสม ๑ เรื่อง	-พฤติกรรมบริการของพยาบาลไม่ เหมาะสม	-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง - ระบบบริการล่าช้า ๔ เรื่อง -ถูกเลื่อนคิวผ่าตัด กะทันหัน ๑ เรื่อง -แพทย์เฉพาะไม่ออกตรวจ ตามตารางไม่ได้แจ้งผู้ป่วย รับทราบ ๒ เรื่อง	-ขาดการประสานงาน	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระบบของแพทย์ไม่ ได้มาออกตรวจตามตาราง
๓	ข้อร้องเรียนด้านอาคาร และสถานที่ จำนวน ๑ เรื่อง -น้ำไหลไม่แรง มีมดในห้อง พิเศษ	-มีการซ่อมระบบประปา	-มีการแจ้งให้ทราบกรณี มีการแซม แซมประปา
๔	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง -พยาบาลพูดไม่เพราะไม่ เต็มใจให้บริการ -เจ้าหน้าที่จุดออกใบนัด พูดตะคอกกับผู้ป่วย		-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล
๕	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง -ผังการให้บริการไม่ สอดคล้องจุดทำบัตรที่ห้อง ฉุกเฉิน ผู้รับบริการไม่ สะดวก ต้องอ้อม -ผู้รับบริการโทรสอบถาม		-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ หัวหน้า งานรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

	คิวห้องฟัน เจ้าหน้าที่ให้ ข้อมูลไม่เต็มใจให้ข้อมูล -เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่เพียงพอ		
๖	ความปลอดภัยของ เจ้าหน้าที่/ผู้รับบริการ -ถูกสุนัขกัดในโรงพยาบาล จำนวน ๓ ครั้ง		-จัดหาที่อยู่ใหม่

๒.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		

๒.๓ ข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		



(นางสาวธิดา สีสต)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ