

สรุปเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2567

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน แบ่งเป็นหัวข้อย่อย ดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 2 เรื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่องที่ 1 เรื่องหน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การระบุชื่อผู้ป่วยผิด เนื่องจากผู้ป่วยมารับบริการ วันที่ 10 ต.ค.66 ด้วยอาการปวดข้อมือและได้รับใบส่งตัวต่อไป รพ.กำแพงเพชร พยาบาลห้องตรวจให้ใบส่งตัว โดยไม่ได้ทวนชื่อ-สกุลผู้ป่วย(ผู้ป่วยอ่านหนังสือไม่ได้) วันที่ 30 ต.ค.66 ผู้ป่วยไปรับการตรวจรักษาที่ รพ. กำแพงเพชร แต่ไม่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้เนื่องจากในใบส่งตัวชื่อไม่ตรงกับผู้ป่วย ได้รับการประสานแจ้ง จาก 1330 เรื่องการให้ใบส่งตัวชื่อผิด ทางโรงพยาบาลประสานผู้ป่วยเข้ารับใบส่งตัวใบใหม่ แพทย์และ พยาบาลได้กล่าวคำขอโทษกับผู้ป่วย แนวทางการปรับปรุงคือพยาบาลหน้าห้องตรวจมีการทวนชื่อ-สกุลผู้ป่วย โดยการอ่านให้ผู้ป่วยฟังให้ตรงกับบัตรประชาชนและใบส่งตัว ได้อธิบายให้ผู้ป่วยฟังและสามารถยุติปัญหาได้

เรื่องที่ 2 เรื่องไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร สถานที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากผู้ร้องเรียนนำญาติมารับ บริการที่โรงพยาบาลปางศิลาทอง ขณะรอตรวจมีแม่ค้าขายของเดินขึ้นมาขายของและวางของขายในจุดที่ ให้บริการในตัวอาคารทำให้วุ่นวายไม่เป็นระเบียบ ทางโรงพยาบาลได้แก้ไขโดยชี้แจงกับแม่ค้าและติดป้ายห้าม เดินขายของในโรงพยาบาลและสามารถยุติปัญหาได้

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน