รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

โรงพยาบาลแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

****

เดือน	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป				ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ			
	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่าง	ยังไม่ได้	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่าง	ยังไม่ได้
	(เรื่อง)	(เรื่อง)	ดำเนินการ(เรื่อง)	ดำเนินการ(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	ดำเนินการ(เรื่อง)	ดำเนินการ(เรื่อง)
ตุลาคม	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม	๑	๑	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน								
พฤษภาคม								
มิถุนายน								
กรกฎาคม								
สิงหาคม								
กันยายน								
รวม	๑	๑						

<u>รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข</u>

ลำดับ	ประเด็นอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ญาติผู้ป่วยไม่พอใจในการรักษาและการวินิจฉัยอาการของผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุแต่ยังให้กลับบ้านได้ โดยไม่ให้ Admission Recard ซึ่งผู้ป่วยอาการยังไม่ดีขึ้น จนต้องกลับเข้ามารักษาตัวที่โรงพยาบาลอีกครั้งในวันเดียวกัน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังใช้วาจาไม่สุภาพกับญาติผู้ป่วยอีกด้วย	แพทย์/พยาบาลไม่ได้อธิบายขั้นตอน/วิธีหรือแนวทางการรักษาให้กับญาติผู้ป่วยแบบละเอียด จึงทำให้เกิดความคาดเคลื่อนในการรักษาและการสื่อสารการทำความเข้าใจ จึงต้องปรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้พยายามสื่อสารกับผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยให้เข้าใจวิธีการ ขั้นตอนหรือแนวทางการรักษาเพื่อลดอุบัติการณ์ การร้องเรียนที่เกิดขึ้น รวมถึงการให้การอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ ที่พูดจากับผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยไม่สุภาพให้เข้าถึงหัวใจของการให้บริการมากขึ้น

(ลงชื่อ) กนกวรรณ ลิ่มลี้ ผู้รายงาน

(นางสาวกนกวรรณ ลิ่มลี้)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ