

รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอากาศอำนวยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เดือน	จำนวน เรื่องร้องเรียน		ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ		ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
ตุลาคม	๑	-	๑	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	๑	-	๑	-	-	-	-	-
มกราคม	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	๑	-	๑	-	-	-	-	-
มีนาคม								
เมษายน								
พฤษภาคม								
มิถุนายน								
กรกฎาคม								
สิงหาคม								
กันยายน								
รวม	๓	-	๓	-				

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ

(นายกิตตินาด ตียะพิบูลย์ไชยา)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ลำดับ	ประเภท	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
๑	การบริการ	การพูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วยยังมีอยู่เหมือนเดิมรอมอนาน 4-5 ชั่วโมง แต่การตรวจเพียง 1-3 นาที โปรดช่วยกันดูแลผู้ป่วยให้ดีขึ้น ล่าช้ากับการให้บริการ	๑๓ ต.ค.๖๓	๒๐ ต.ค.๖๓	- นำเข้าประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการทบทวนขั้นตอน วิธีการ ให้บริการผู้มารับบริการ ชี้แจงสื่อสารข้อมูลการบริการของพยาบาลคัดกรองและการตรวจของแพทย์กับผู้ป่วยให้เข้าใจ - จัดทำกระบวนการขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในการให้บริการผู้ป่วยของแพทย์
๒	การบริการ	พยาบาลเวรบ่ายผมสั้น วันที่ 15 มิ.ย. 63 เวลา 16.00-17.00 น. แสดงพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม กิริยาและคำพูดรุนแรง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอับอาย และไม่พึงพอใจ ผู้ป่วยมาขอรับการฉีดยา Pelthidine เนื่องจากมีอาการปวดกล้ามเนื้อ แต่ในใบสั่งยามีการแก้ไขขนาดของโดสยา จึงมีการสอบถามใบสั่งยา ให้บริการ และผู้รับบริการจึงมีการใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม กระทั่งกระทั่งแทรกกันเล็กน้อย	๑๖ ธ.ค.๖๓	๑๘ ธ.ค.๖๓	1. คณะกรรมการบริหารพยาบาล : แนะนำให้ปฏิบัติการพยาบาล ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ 2. ด้านพยาบาล 1. แจ้งเจ้าตัวทราบเพื่อปรับพฤติกรรมบริการ และควบคุมอารมณ์ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ เจ้าตัวรับทราบ ยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และชี้แจงเหตุผลแล้ว
๓	งานสิ่งแวดล้อม	ห้องน้ำกลิ่นเหม็นมากๆ	๒๒ ก.พ. ๖๔	๒๘ ก.พ. ๖๔	- นำเข้าประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการตรวจสอบเกิดจากจุดใดในงาน ER - แก้ไขระบบน้ำเสียให้ Flow ดีขึ้นโดยทีมช่างของ รพ.

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ

(นายกิตตินาถ ดิยะพิบูลย์ไชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย



EB10 (32)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๗๑๒

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบผลการดำเนินงานการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการผ่านเฟสบุ๊คของหน่วยงาน เรื่อง “การให้บริการ” เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๓ และคณะกรรมการให้มีการนำเข้าสู่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการทบทวนขั้นตอน วิธีการให้บริการผู้มารับบริการชี้แจงสื่อสารข้อมูลการบริการของพยาบาลคัดกรองและแพทย์กับผู้ป่วยให้เข้าใจ

ในการนี้ จึงรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการการร้องเรียน ดังกล่าวโดยการที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนไม่ขอรับผลข้อต่อร้องเรียนจากหน่วยงานใดๆ เพียงต้องการให้ทบทวนข้อร้องเรียนเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือและขออนุมัติเผยแพร่ทาง Website ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย เปิดเผยให้สาธารณชนทราบต่อไป

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต/ลงนามแล้ว

(นายกิตตินาถ ตียะพิบูลย์ไชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”