

ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

ไตรมาสที่ ๓ และ ๔

ระหว่าง เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	พูดจาไม่เพราะ เสียงดัง ดุ	๑.การใช้น้ำเสียงที่ดัง ทำให้ฟังไม่เพราะ ดุ	๑.ตรวจสอบข้อมูลหาข้อเท็จจริง มีการตักเตือนให้เจ้าหน้าที่ที่มีการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดบทลงโทษตามลำดับ ๒.ปรับปรุงการใช้คำพูดที่สุภาพ ใช้เครื่องขยายเสียง ๓.จัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบวรเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี ๔.ให้รางวัล ชื่นชม เจ้าหน้าที่ที่ประพฤติดี พูดจาไพเราะ เสียงสละเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเป็นตัวอย่างที่ดี
๒	ระบบการให้บริการ	๑.การมารับบริการที่คาบเกี่ยวเวลาระหว่างในเวลา แล้ว ยังไม่เสร็จสิ้นกระบวนการ ทำให้ ต่อนอกเวลา ๒.การมารับบริการ ๒ แผนก ผู้ป่วยและญาติ เข้าใจการให้บริการคลาดเคลื่อน คิดว่าตรวจเสร็จแล้วไปรับยา แต่ ยังไม่ได้ตรวจอีกแผนก	๑.มีแนวทางจัดบริการ การทำงานเป็น ๒ ช่วงเวลา คือในเวลาราชการ กับนอกเวลาราชการ และอธิบายให้ข้อมูล ผู้รับบริการทราบ มีบางเวลาที่มารับบริการและคาบเกี่ยวเวลากัน ทำให้ ผู้รับบริการสับสน และไม่พึงพอใจ ๒. การรับบริการ ๒ แผนก ให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกันก่อน แล้วค่อยเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมาส่งอีกแผนก เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยเข้าใจผิด

๓	ด้านผลกระทบวัคซีนป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา	๑.เกิดผลกระทบหลังได้รับวัคซีน เกิด เส้นเลือดสมองตีบ หัวใจขาดเลือด และผมร่วง ทำให้เสียชีวิต และทุพพลภาพ สูญเสียภาพลักษณ์	๑.มีการประเมินอาการก่อนและหลังให้วัคซีน ให้ความรู้การปฏิบัติตัว ๒.เมื่อเกิดเรื่องผู้ป่วยเสียชีวิต ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนก็ได้ติดตามเยี่ยมและดำเนินการขอรับเงินชดเชยตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
๔	ฝนตก หลังคารั่ว ฝนสาด เข้ามาในจุดบริการผู้ป่วยห้องตรวจตา ขอให้ปรับปรุงไซ	๑.ฝนสาดเข้ามาบริเวณที่ผู้รับรารนั่งรอ และบริเวณทางเดินพื้นดินชื้นแฉะ	๑.แม่บ้านดูแลทำความสะอาดพื้นและวางป้ายระวังลื่น ในบริเวณที่ฝนร่วงลงพื้น ๒.มีแผนปรับปรุงห้องตรวจตา เนื่องจากมีผู้รับบริการมากขึ้น