

ผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลศิครณี จังหวัดสุรินทร์

ประเด็นการรับเรื่อง ร้องเรียน (ครั้ง)	ปีงบประมาณ							
	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563
ร้องเรียน/ตำหนิ	6	2	15	10	6	9	4	8***
เสนอแนะ	-	-	6	2	3	2	1	1
ชมเชย	1	4	4	2	2	1	1	1
รวม	7	6	25	14	11	12	6	10
มาตรา 41 (ครั้ง/จำนวน เงิน)	2/320,000	2/200,000	2/340,000	-	1/350,000	1/0 (ไม่ เข้าเกณฑ์)	-	1/0 (ไม่ เข้าเกณฑ์)
มาตรา 18(4) (ครั้ง/ จำนวนเงิน)	4/230,000	1/100,000	-	-	-	1/10,000	1/16,000	0

หมายเหตุ : ประเด็นร้องเรียน/ตำหนิ ปี 2562 มีจำนวน 8 ครั้ง

แบ่งเป็น สิทธิผู้ป่วยนอก จำนวน 1 ครั้ง, พดติกรรม จำนวน 6 ครั้ง, การจรรยา จำนวน 6 ครั้ง

สรุปประเด็นการร้องเรียน

โรงพยาบาลศิครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ 2563

ประเด็นการร้องเรียน/ตำหนิ	จำนวนครั้ง	รายละเอียด/เหตุการณ์	การดำเนินการแก้ไข/โอกาสพัฒนา	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ตำหนิ	5 ครั้ง	ด้านพฤติกรรมการบริการ -เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่เหมาะสม -บริการไม่ประทับใจ -เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	ส่งข้อมูลรายละเอียดของเหตุการณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนและปรับปรุงแก้ไข	
		ด้านมาตรฐานการบริหาร -ได้รับการเลื่อนผ่าตัด 2 ครั้ง ที่แผนกผ่าตัด	ส่งข้อมูลรายละเอียดของเหตุการณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนและปรับปรุงแก้ไข	
เสนอแนะ	1 ครั้ง	ควรปรับปรุงที่จอดรถ เนื่องจากหลบหลุม น้ำขัง เพราะไม่มีที่จอดรถ		
ชมเชย	1 ครั้ง	การรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ เนื่องจากได้โดนสุนัขในเขต โรงพยาบาลกัดที่ขาทั้งสองข้าง ทางโรงพยาบาลได้ทำการฉีดยา วัคซีนให้เรียบร้อย		