

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา ๐๑/๒๕๖๕

วันที่รับแจ้ง ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๑๙.๔๑ น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.. วิลาวรรณ โคตรพันธุ์ ในนามผู้ใช้เฟซบุ๊ก ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เจ้าตัว
ที่อยู่บ้านเลขที่ ...หมู่ที่...บ้าน...ตำบลม่วงใหญ่ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี เบอร์โทรศัพท์
๐๙๘ ๒๔๗ ๑๑๗๙

ช่องทางรับเรื่อง เพจโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ผู้รับเรื่อง นางยมลภัทร มะลิเลิศ

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ วิลาวรรณ โคตรพันธุ์ ในนามผู้ใช้เฟซบุ๊ก
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนไม่ระบุ.....อายุ.....ปี เพศ ..หญิง....สิทธิประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพ
สิทธิประสงค์

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องมารับบริการห้องฉุกเฉินในวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๙.๐๐ น. ด้วยอาการหลังตกลีोट ๑ วัน ก่อนมาโรงพยาบาลไปรับบริการที่คลินิกหมออนศักดิ์ หมอที่คลินิกแนะนำให้มารพ.ช่วงขณะรับบริการมีเจ้าหน้าที่ผู้หญิงปฏิบัติงานที่ห้องฉุกเฉินแต่งตัวเสื้อสีฟ้า สวมแว่นตา (สามารถตรวจสอบจากกล้องวงจรปิด) พูดจาไม่เหมาะสมโดยเฉพาะคำพูด “มีปัญหายังน้อย” เป็นคำพูดที่ไม่เหมาะสม ขณะเดียวกันแพทย์ก็ได้เตือนบุคลากรว่าให้หยุดพฤติกรรมดังกล่าวได้แล้ว ตนและครอบครัวมารับบริการที่โรงพยาบาลบ่อยครั้ง และประชาชนก็มารับบริการไม่อยากให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแบบนี้ จึงได้เสนอแนะมาในเพจโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุงระบบต่อไป
หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

- พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม
- ดักเตือนเจ้าหน้าที่ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

ประเด็นผู้เสนอแนะ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้รายงานผู้อำนวยการด้วยวาจาเบื้องต้น และโทรประสานผู้ร้องสอบถามข้อเท็จจริงในวันรับบริการผู้ร้องไม่ติดใจ มอบหน่วยงานปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นผู้ให้บริการ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้สอบถามเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลว่าการชัก
ประวัติมีรายละเอียดมากทั้งประวัติการตั้งครรภ์ ประวัติความเสี่ยง และสิทธิการรักษาพยาบาล เพื่อสิทธิ
ประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมองมึนกลับทำไมต้องซักถามข้อมูลอายุ ประวัติครอบครัว ข้อมูลสิทธิ
การรักษาพยาบาล ทำให้เกิดความหงุดหงิดไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

วันที่ยุติ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ๔ วันทำการ



ผู้รายงาน/บันทึก

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

วันรายงาน ๑๕ มกราคม ๒๕๖๕



รับทราบรายงาน

(นางสาวธรรมพร ปรีศพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร



(นายชอพล ธนกิจเจริญสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ