

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
รอบ ๖ เดือน โรงพยาบาลมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับ	รายการ	การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	การแก้ไขปัญหา/โอกาสพัฒนาระยะยาว	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านมาตรฐาน					
๑	การรักษาพยาบาลล่าช้าทำให้ผู้ป่วยมีอาการทรุดหนักกว่าเดิม	ติดต่อผู้ร้อง ออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้การช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	ส่งต่อข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์ปัญหา ทบทวน และหาโอกาสพัฒนา	ภายใน ๕ วัน	นางสุดาจันทร์ สุคะตะ นักสังคมสงเคราะห์ ชำนาญการ
๒	การวินิจฉัยโรคไม่ถูกต้องทำให้การรักษาล่าช้า	ติดต่อกับผู้ร้องเรียน รับฟังข้อเสนอแนะเพื่อสร้างสัมพันธภาพ	ส่งต่อข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์ปัญหา ทบทวน และหาโอกาสพัฒนา	ภายใน ๑ วัน	
๓	แจ้งผลการรักษาผิดทำให้การรักษาล่าช้า	ติดต่อผู้ร้องเรียน ออกเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน ประสานการช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ ประสานการส่งต่อด้านการรักษา	ส่งต่อข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์ปัญหา ทบทวน และหาโอกาสพัฒนา	ภายใน ๑ วัน	
ด้านพฤติกรรมการบริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ กับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย	ประสานผู้ร้องเรียน รับฟังข้อเสนอแนะ สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่เพื่อระงับอารมณ์	ส่งต่อข้อมูลให้หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อบริการ	ภายใน ๑ วัน	นางสุดาจันทร์ สุคะตะ นักสังคมสงเคราะห์ ชำนาญการ
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อกับแพทย์เจ้าของไข้ แนะนำห้องตรวจไม่ชัดเจนและแสดงอาการไม่พอใจ	ติดต่อกับผู้ร้องเรียน รับฟังข้อเสนอแนะ ประสานอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติด้านการรักษาพยาบาล	ส่งต่อข้อมูลให้หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อบริการ	ภายใน ๑ วัน	