

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน**  
**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ โรงพยาบาลท่าอุเทน จังหวัดนครพนม**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน**  
 \*\*\*\*\*

**๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	การปฏิบัติงาน	การให้บริการ			
ต.ค.๖๕	-	-	-	-	-
พ.ย.๖๕	-	-	-	-	-
ธ.ค.๖๕	-	-	-	-	-
ม.ค.๖๖	-	-	-	-	-
ก.พ.๖๖	-	๑	๑	-	-
มี.ค.๖๖	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	-	<b>๑</b>	<b>๑</b>	-	-

ทั้งนี้ โรงพยาบาลท่าอุเทน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วจำนวน ๑ เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบด้วยแล้ว

**๒. การวิเคราะห์ปัญหา**

ประเภทการร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา
๑. การปฏิบัติงาน	-
๒. การให้บริการ	มีกระบวนการปฏิบัติงานในการติดตามหลังการให้บริการแก่ผู้ป่วย แต่ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สื่อสารคาดเคลื่อนว่าผู้รับบริการพึงพอใจแล้ว

**๓. อุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

ที่	เรื่องร้องเรียน	อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่ติดตามอาการ หลังการให้บริการ ผิดพลาด	- ผู้รับบริการไม่รับฟังข้อชี้แจง - การสื่อสารไม่ชัดเจน	- ให้คณะกรรมการใกล้เคียงเป็นผู้ชี้แจง ข้อมูลการรักษา และรับข้อตำหนิ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุง - ออกเอกสารสื่อสารกับผู้รับบริการ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน